

聚焦民生关切

从“高柜台”到“心相连”

——交城县政务服务的效能革新实践

□ 本报记者 王耀 通讯员 范英哲

汾河交汇，孤突故里。千年交城的血脉中，“忠而尚变”的基因绵延不绝：春秋孤突“教子不二”破旧规，孤偃佐晋推新政而兴。这份穿越千年的改革初心，如今在交城县政务服务大厅续写新篇——在这里，记者看到，办事群众与工作人员相向而坐，或并肩而立，目光聚焦于同一份材料。那道曾隔阂干群的高柜台与厚玻璃，已让位于“肩并肩”的开放式服务，从“隔窗相望”到“促膝并肩”，一尺之距的消弭，丈量着一场政府从“管理者”向“服务者”角色的深刻转型。

“拆掉的何止是一堵有形的墙，更是隔在干群之间那堵心理上的墙。”一位在审批系统干了十几年的老同志，说起这些变化，感慨万千。“过去我们坐在柜台里头，首要想着怎么把材料审‘严’，生怕出一点纰漏；如今和群众肩并肩，脑子里琢磨的都是怎么帮他们事办‘成’。”

理念的破冰，迅速催生了服务流程的重塑。这场以“高效办成一件事”为抓手的变革，核心正是让办事主体在每一个细微处感受到便捷与尊严。

在“效率”的赛道上——
一场由“审”到“帮”的角色革命

服务理念的无形转变，直接具象为服务流程的再造与速度的跃升。

忻州碳源光伏发电有限公司负责人孙华的体验颇具代表性。为一项千万元投资的光伏项目办理备案，他原已做好“持久战”的准备。然而，在“高效办成一件事”专窗，迎接他的并非程式化的冷峻“审查”，而是一句暖心的“我们帮您看看材料”。工作人员与他并肩梳理，流程被极致简化，结果令人惊叹：仅一个工作日，备案证便已到手。这得益于一项名为“一受理双承诺免评审”的改革，它将传统的串联审批、多重评审变为政府靠前服务、企业信用承诺，项目批复流程从20个工作日

压缩至1个工作日。今年以来，已有19个项目享受此般“加速度”。

当工作人员从柜台内主动走到群众身边，从习惯性“挑毛病”转向千方百计“想办法”，效率的瓶颈便被自然击破。蛋糕店主张晶晶的感受同样如此。过去办理食品经营许可证，常陷入申请、勘查、整改、复审的漫长循环。如今，递交申请前，“证前指导”服务已主动上门，工作人员像朋友般参谋，助其提前规避不合规定之处；审批环节由“串联”改为“并联”，多部门协同作业，三天内全部搞定。自今年3月以来，类似的集成服务已累计办理5443件，“进一扇门、办多项事”从愿景化为日常。

截至目前，交城县已创新推出53项“高效办成一件事”主题服务，涉及的32个联办单位全部入驻大厅，可联办单体事项达319个，一场深刻的效率革命正在这片土地上扎根。

在“廉洁”的轨道上——
一套从“堵”到“防”的治本之策

高效，绝不意味着监管的松弛。相反，交城县将监管的关口大幅前移，理念从“事后堵漏”坚决转向“事前防控”。

在政务大厅最显眼处，投诉箱与清晰的监督渠道公示并排而立。这并非摆设，而是一个立体监督网络的前端触角。交城县将解决群众急难愁盼问题与清廉建设深度融合，通过自查自纠、热线反馈、暗访调研等多重渠道主动“排雷”。累计整改164个各类问题，正是权力在阳光下规范运行的无声印证。

“现在办事，心里特别亮堂，也特别踏实。”刚办好卫生许可证的商户王佳萌坦言，“所有标准都公开贴在墙上，线上通过手机端就能查流程、看进度，线下有工作人员当面指导，该怎么办、多久办好一清二楚，电子证照还能在线复用，完全不用琢磨托关系找人情。”今年以来，像她一样“立等可取”办好许可证的商户已有51位，满意度高达100%。

这份弥足珍贵的“踏实感”，源于一套系统完备的“防未然”机制。审批部门不仅公开

流程，更以一种“自我革命”的勇气，主动梳理出商事登记、工程建设等关键领域的134个廉政风险点，并为之量身定制详尽的防控方案。从“廉政承诺”到“风险排查”，从事前提醒到全程留痕，一道技术的、制度的“防火墙”被构筑起来，其结果是：“人情”与“关系”在清晰的规则与透明的流程前，逐渐失去了滋生的土壤与空间。廉洁，不再是外在的约束，而逐渐成为高效运转的内在基因。

在“温度”的刻度上——
一份由“心”而生的价值回归

改革的深度，往往体现在其对人之常情的体察与回应。改革的温度，常常源于最朴素的共情。

“潮汐窗口”的诞生，便始于这样一个瞬间：一位工作人员在医院陪伴家人排队时，深切体会到了等待的焦灼。一个念头在他心中升起：“自己排一次队，才知道群众心里有多急。”这个源于亲身感受的想法被带回大厅，转化为在结婚登记高峰日灵活增设窗口、派人预审材料的务实举措，只为让每对新人能少等一分钟。

这份“将心比心”，也深深嵌入“婚育一件事”的服务设计中。过去，新婚夫妇需辗转于民政、公安、卫健等多个部门。如今，一个窗口、一套材料、内部流转、并联审批，半天之内即可办结所有关键事项。刚办完手续的王先生惊喜不已：“本以为迁户口、办生育登记要跑好几个地方，没想到这么快就全办妥了。”

这些看似微小的创新，没有宏大的理论包装，却精准地抚平了群众办事时微蹙的眉头与心头的焦虑。它们传递出一个清晰而坚定的信号：政府的服务设计，正在真正站在办事者的视角，去体察那些未被言明却真实存在的“痛点”。

“改革的目标很朴素，就是‘解民忧、提效能、守廉洁’。”交城县政务服务中心主任负责人说，“一切工作围绕这九个字展开，最终是要让群众和企业用心投票，真切感受到在这里办事的方便与踏实。”

◎记者手记

最好的“尺子”是民心

暮色四合，交城县政务大厅的玻璃门，将天边最后一缕光温柔地折射入内。工作人员整理着桌面上最后几份尚带打印机余温的证件，日间的喧嚣渐渐沉淀为一片温暖的宁静。

在此驻留，你会恍然发觉，那股已然消失的“距离感”，其意义远超物理空间。它悄然改变的，是更深层的事物：工作人员走出来的，不只是一个高台，更是一种名为“管理者”的惯性位置与心理优势；群众所获得的，也不仅是更快的速度，还有一种被平等尊重、被真诚协同的“踏实感”。当双方自然地坐在同一侧，共同面对待解的难题时，那种微妙的“审”与“被审”的隐形对立便悄然冰释。

这或许正是“高效办成一件事”改革最为深刻的内核。它看似着力于梳理流程、整合数据，实则是在逆向牵引、重塑政府的角色认知与行为逻辑。这场静悄悄的变革，其终极指向，并非打造一套更迅捷的行政流水线，而是探寻并构建一种更优的“相处之道”——让公共服务的初心归于纯粹，让权力的运行轨迹铺陈于阳光之下。

最好的改革，从来不屑于喧嚣的运动式表达。它如细雨润物，悄然沉淀于日常之中：它化作了办事群众离开时不觉舒展的眉头，化作了创业者手中那份如期抵达的批文，也化作了服务者眼中那份因专业与担当而生的笃定光芒。这一切细微却真实的改变，最终汇聚成百姓心中那把最朴素、也最权威的尺子——事情好不好办，心里踏不踏实。



本报讯（记者 张娟娟 李江娟）近年来，临县紧扣“举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象”的使命任务，通过构建三级联动服务体系、创新特色服务项目，推进数字化管理，打造新时代文明实践志愿服务的“临县样板”，有效激活基层治理“神经末梢”，为乡村振兴注入新动能。

健全保障体系，夯实服务根基。临县创新建立“1+23+N”志愿服务网络，在县级新时代文明实践中心统筹下，23个乡镇实践所、504个村（社区）实践站实现全域覆盖。安业乡文明实践所整合文化站、农技站资源，打造政策宣讲、农技指导、便民服务三大功能区，2024年以来累计开展活动96场次，服务群众1.2万人次，成为全县示范样板。

该县建立“8+N”志愿服务体系，组建理论宣讲、法律援助等8类常备队伍，发展扶贫帮困、生态环境等专项队伍。目前全县注册志愿者达7.1万人，组建超1200支服务队，累计开展活动3000余场次。通过“星级评定+时长兑换”激励机制，2023年已有86名志愿者获县级以上表彰。

聚焦民生需求，打造特色品牌。围绕群众急难愁盼问题，临县推出精准化服务套餐，针对农村老人就医不便难题，组织流动医疗队开展下乡义诊，惠及农村老人1.8万人次；建立“家庭教育云课堂”，累计开展公益讲座230场；举办非遗文化展演35场次，惠及群众4.6万人次。

创新构建“15分钟文明实践圈”服务模式，依托504个实践站点建立“群众点单一中心派单一志愿者接单一群众评单一闭环机制。2024年累计解决群众急难愁盼问题1.2万件，群众满意度达98.6%。

数字赋能提质，推动长效发展。临县率先构建志愿服务数字化平台，实现注册登记、项目发布、时长记录等全流程线上管理。上线“志愿服务电子地图”，集成全县服务站点信息，日均访问量超3000人次。针对老年群体配备52名“数字服务专员”，协助完成线上服务预约等操作。

建立县乡村三级培训体系，联合山西医科大学等高校开展专业技能培训28期，培养应急救护、法律咨询等专业志愿者1300余人。引入第三方评估机构开展服务质量监测，将评估结果与项目资金分配直接挂钩，推动服务从“重数量”向“重质量”转变。

临县新时代文明实践中心负责人表示，下一步将深化“志愿服务+”模式，拓展助农直播、电商培训等新兴领域，计划新增一批特色服务项目，并培育壮大专业志愿者队伍，持续提升基层治理现代化水平。

志愿服务赋能乡村振兴显实效

岚县

非遗短视频电商培训让「老手艺」看见「新钱景」

本报讯（记者 刘少伟）寒冬时节，岚县却涌动着一股文化传承的暖流。12月9日，由共青团岚县委员会主办的“非遗薪火，青春创变”吕梁非遗短视频电商青年领航工程岚县培训班在岚县面塑交流中心开讲。来自全县各地的青年非遗爱好者齐聚一堂，共同探索“非遗+新媒体”的融合发展之路，为岚县非遗的活态传承注入青春活力。

岚县面塑是用面粉蒸制塑型、寄托祈福纳祥情感的一项民间面花艺术，主要用于各种民俗事项和岁时节令、婚丧嫁娶活动。岚县面塑流布于岚县境内及周边等县。目前已被列入国家级非物质文化遗产保护项目。如何让非遗技艺与电商流量深度融合，实现文化传承与经济发展双向赋能，正成为该县从业者不断探索的新课题。

本次培训紧扣非遗传播与电商变现的核心需求，特邀专家王珏老师授课。课程内容涵盖短视频账号定位、镜头拍摄技巧、直播带货话术设计，以及结合岚县非遗特色的内容创作思路。王珏老师通过“理论讲解+案例拆解+现场实操”相结合的方式，为学员们带来了全流程、接地气的实操指导。同时还结合多地非遗电商的成功案例，针对性地解答学员们在账号运营、流量转化等方面遇到的困惑，帮助他们掌握新媒体技能，明晰非遗商业化的可行路径。

“通过这次培训，我对非遗电商有了更清晰的认识。原来‘老手艺’也能玩出‘新花样’，在‘小屏幕’上找到‘大市场’！”参加培训的学员兴奋地说。

“下一步，我们将持续聚焦‘非遗+青年+电商’融合发展，搭建非遗青年交流展示平台，扶持优秀青年非遗创业项目，让更多青年成为非遗传承的‘新传人’、家乡发展的‘代言人’，让岚县非遗在青春的创意与实干中，真正融入现代生活、走向更广阔的市场。”共青团岚县委员会副书记郭晓雯表示。

宣传人员兵分多路，向过往市民派发宣传手册。

李亚芝 摄



吕梁消防

普法宣传筑牢安全防线



柳林县

“双十二”电商助农活动火热进行

本报讯（记者 高苗 通讯员 裴芳）为深度推动数字经济与乡村振兴战略深度融合，加码本地特色农产品推广力度，柳林县于12月1日至18日分阶段启幕“双十二助农惠民·柳林好物云端畅享”电商助农专项活动。活动以提升柳林农产品品牌影响力、拓宽产销渠道，助力农户增收为目标，通过集中化、多维度推广，让优质农产品走出田间、走进千家万户。

本次活动历时近二十天，精心划分预热期（12月1日-11日）、爆发期（12月12日-15日）、返场期（12月16日-18日）三

个阶段，形成“预热造势、集中爆发、持续热销”的营销节奏。线上以柳林县乡村e镇公共服务中心为核心阵地，联动农产品龙头企业、农民专业合作社、家庭农场及已入驻电商平台的商户，集中推介具备“三品一标”认证及鲜明地域特色的优质农产品；线下在柳林镇石家庄西小北京广场同步开展展销试吃、扫码团购等互动活动，并联合社区团购平台设立便民自提点，构建“线上便捷下单+线下体验自提”的融合消费场景，让消费者在轻松购物的同时，沉浸式感受柳林独特的地域文

化韵味。

据悉，本次活动设定了清晰的增长目标——力争实现农产品线上销售额同比提升30%以上，同步新增平台会员超万人。

“此次‘双十二’活动不仅是年末消费热潮中的促销行动，更是全县系统化培育电商生态、强化区域品牌建设、拓宽农产品产销新路径的关键举措。”柳林县工商联相关负责人表示，通过活动将让更多消费者认识、品鉴柳林优质农产，为本地涉农企业注入线上销售新动能，以数字力量为乡村振兴赋能增效。



线下活动氛围浓厚
裴芳 摄