

回民区:线上线下齐发力 打通政务服务“最后一公里”

●本报记者 祁晓燕 通讯员 刘红霞 文/图

我为群众办实事



工作人员在新华西路街道办事处开展高频业务直播



工作人员引导群众取号



工作人员宣讲惠企政策

政务服务的“最后一公里”，事关群众的获得感与满意度。近年来，在优化营商环境的实践探索中，回民区行政审批政务服务与数据管理局打破传统窗口服务局限，以政务新媒体建设为关键突破口，线上整合“回民区政数局”微信公众号、“回民区政务”抖音号等多元服务渠道，线下优化办事流程、延伸服务触角，精心打造构建更具亲和力、服务性的政务服务前沿阵地，为企业和群众带来实实在在的便利与实惠。

构建沟通阵地，筑牢服务传播根基。该局积极创新智能服务模式，在“回民区政数局”微信公众号接入智慧政务“AI悦惠办”，搭建智能问答平台，融合大数据与人工智能技术，将高频咨询问题、业务办理指南、政策法规条款等核心内容纳入知识库，实现7×24小时全天候不间断智能应答，让“指尖咨询”成为便民服务新常态。与此同时，为打破空间限制、拓宽服务覆盖面，该局构建多维度线上沟通矩阵，除常规微信群、QQ群实时响应外，重点打造“回民区政务”抖音服务品牌，依托短视频、直播等可视化形式，构建政策解读与互动服务的“生动展示窗”，使新媒体矩阵成为发布政务资讯、服务群众的核心“窗口”。

聚焦服务优化，提升群众办事效率。线上，该局同步组建抖音粉丝专属交流群，安排专人实时值守，累计解答群众关于社保、低保、户籍等高频事项咨询4000余条，实现从“刷视频”到“办成事”的高效转化，为提升政务服务宣传精准度和办事指南普及度筑牢根基。此外，在回民区政务服务大厅设立线上服务专岗，负责电话接听、咨询解答及远程协助工作，切实解决群众线上办事难题，打通服务群众“最后一公里”。线下，针对企业、群众“上班没空办、下班没处办”的办事痛点，打破政务服务时间限制，推行法定工作日“最后一单制”和“周末不休”延时服务制度，以柔性服务破解错峰办事需求。

数据见证成效，政务服务更有温度。2025年全年，该局综合窗口延时服务累计解答、办理各类业务咨询3385件。“回民区政务”抖音账号开通运营以来，累计开展政策解读、办事指南等主题直播29期，总曝光量超7万人次；制作发布短视频81期，涵盖医保、社保、企业服务、“高效办成一件事”等热门主题，形成系列化服务内容合集，总观看量达98万余次，获赞收藏9646次，粉丝互动活跃度持续攀升。如今，“回民区政务服务”新媒体矩阵已成为当地群众获取政务信息、办理民生事务的“重要窗口”。



光华街社区:

打造“四站一室” 让便民服务零距离

本报讯(记者 刘沙沙)“以前办事楼上楼下跑,如今进一扇门,事务全能办。”最近,新城区东风路街道光华街社区便民服务大厅完成了一次暖心改造——把原本分散在不同楼层的政务服务、便民保障等资源全面整合到一楼,全新打造了“四站一室”综合服务专区。这一改变,实实在在地避免了居民办事“来回跑、到处找、反复问”,让民生事务实现“一站式受理、零距离服务”,真正打通了服务群众的“最后一米”。

大厅里设置了特色功能区域。红石榴驿站里,常态化开展结对帮扶、文化分享和邻里谈心活动,新时代文明实践站则成了居民参与理论宣讲、文艺活动、志愿服务和技能培训的平台。特别值得一提的是红峰驿站——这个专门为环卫工人、快递员、外卖员等户外劳动者以及老年人和有临时需要人员设置的“暖心角落”,配备了饮水机、微波炉、充电插座、应急雨伞等,让大家“累了能歇脚、渴了有水喝、饭凉能加热”。“夏天能乘凉,冬天能取暖,这儿让我有家的感觉。”一位正在红峰驿站休息的环卫工人笑着说。此外,警务室也常驻大厅,日常巡逻、矛盾调解、安全咨询都在这里开展,默默守护着社区的安宁。

自“四站一室”运行以来,社区的便民服务有了看得见的变化:居民办事平均节省约30分钟,大厅的日均业务量比改造前增长了40%。通过回访和问卷收集的反馈显示,社区服务满意度达到了98%以上。

“窗口‘下楼’只是我们改进服务的开始,远不是终点。”光华街社区党委书记黄苏和表示,下一步,社区将根据居民需求,陆续引入爱心义诊、免费理发、图书借阅等更多贴心项目,让“便民”二字落到实处、暖进心里。

社区干部多方联动巧斡旋 让6个兄弟姐妹握手言和

本报讯(记者 杨永刚)“史主任,这面锦旗您一定要收下,没有您,我们家这四年的疙瘩解不开啊!”近日,回民区滨河街街道西龙王庙社区办公室里,居民王女士在儿子的陪同下,将一面锦旗郑重地递到社区综合管理办公室主任史爱春手中,激动之情溢于言表。这温情一幕的出现,源于一场跨越四年、牵扯6个兄弟姐妹的遗产纠纷的圆满化解。

马女士家的父母去世后,留下的遗产继承成了6个兄弟姐妹的矛盾焦点。因遗产分配意见相悖,曾经和睦的兄弟姐妹渐渐反目,争吵不断,互不来往,成了社区里有名的“棘手事”。史爱春得知情况后,决心要化解这场亲情间的积怨,为摸清情况,史爱春逐个走访6个兄弟姐妹,他们有的不配合、有的情绪激动言辞犀利,史爱春始终耐着性子倾听,逐一记录每户的诉求与难处,把情况摸得明明白白。

史爱春深知单靠劝说难以破

冰,他想到了“多方联动”的办法。他主动联系法律援助部门,邀请专业的法律工作者帮忙,用通俗的语言解读《中华人民共和国民法典》中遗产分配的相关规定,让6个兄弟姐妹清楚自身的权利与义务;同时,邀请社区其他工作人员共同参与调解,借助多方力量搭建沟通的桥梁。

调解过程中,史爱春既是“倾听者”也是“斡旋者”。他多次电话沟通、上门劝说,动之以情讲述亲情可贵,晓之以理分析利弊得失。为了让6个兄弟姐妹愿意坐下来商谈,他精心挑选调解场地,营造平和氛围。终于,在他的不懈努力下,曾经剑拔弩张的6个兄弟姐妹愿意心平气和地围坐在一起。

调解现场,史爱春引导大家依次发言,法律工作者现场答疑解惑,社区工作人员从中调和,经过3个多小时的坦诚沟通后,6个兄弟姐妹最终达成一致,在调解协议书上郑重签字。四年积怨一朝化解,亲人重拾和睦。

这场邻里盛宴暖心又暖胃

●本报记者 祁晓燕 杨永刚 文/图

“社区办百家宴特别好,平时大家各忙各的,今天聚在一起,像一家人一样,心里特别暖。”吉阿姨端着自己做的家乡菜笑着说。

近日,回民区钢铁路街道咱家社区第二届“党恩润万家,共赴百家宴”主题活动举行,辖区党员、楼栋长、单元长和居民们带着自家的“拿手菜”欢聚一堂,以美食为媒、情谊为纽带,在欢声笑语中品味年味、话家常,共赴一场暖心暖胃的邻里盛宴。

活动现场,餐桌上摆满了居民们精心烹制的菜品,色泽鲜亮的红烧肉、鲜香入味的清蒸鱼、白白胖胖的饺子、清爽解腻的凉拌时蔬……每一道菜都饱含着家的味道。

“我这道‘瑞锦团圆羹’,瑞是吉祥,锦是锦绣前程,是我家乡阿拉善的特色美食,需提前3个小时发面,再放入香豆粉、胡麻粉、红曲粉、姜黄粉,馍馍层层叠叠,寓意团圆美满。”陈阿姨端着菜品开心地向大家介绍。



社区英语口语班学员李昊昱听说社区要举办百家宴,一大早在家现烤了自己的拿手甜品——蛋挞,“这是我第一次参加百家宴,特意学了烤蛋挞,我给这道甜品取名为‘招财进宝’,祝大家新年快乐,甜甜蜜蜜!”他笑着说道。

在品菜投票环节,居民们围着餐桌品尝,交流做菜技巧。“张阿姨的饺子馅儿调得真香,教教我。”李叔叔的鱼做得太入味了,手艺绝了。”欢声笑语中,邻里间的距离悄然拉近。

大家边吃边聊,从菜品做法到生活趣事,从新春祝福到社区发展,舌尖上的美味化作邻里间的温情,在餐桌

上缓缓流淌。

活动结束后,社区还为此次百家宴获奖居民颁发了奖品,居民们纷纷表示,这样的活动既热闹又暖心,希望社区多举办类似活动。

呼和浩特2月14日婚姻登记预约迎高峰

民政部门跨区通办+延时服务保“领证”

本报讯(记者 安娜)今年2月14日恰逢春节前夕,浪漫氛围叠加新春期待,让不少人纷纷选择在当日办理结婚登记,呼和浩特市婚姻登记预约也迎来一波高峰。记者从呼和浩特市民政局获悉,目前我市部分城区2月14日婚姻登记线上预约号源告急,玉泉区及部分旗县仍有剩余号源,大家可通过全市通办政策跨区预约;未预约到号的也可在当日前往线下登记窗口办理,民政部门将开启延时服务,实行“办完即停”,确保所有到场新人顺利办结登记业务。

据了解,呼和浩特市婚姻登记网上预约可通过“蒙速办”平台(含App、微信、支付宝小程序)及内蒙古政务服务网两大官方平台办理,覆盖市内四区及各旗县所有婚姻登记机关,实

现婚姻登记“掌上办、一次办”。预约需提前两个工作日申请,可预约未来2至30天法定工作日的号源。

“这段时间每天都有不少新人咨询2月14日的预约事宜,目前我们登记处的线上号源还有剩余,想要在当天登记的新人可以抓紧时间到‘蒙速办’平台预约。”玉泉区婚姻登记处工作人员告诉记者,针对此次登记高峰,他们已提前做好人员调配、设备调试等准备工作,当天会增开办理窗口,全力保障登记业务高效有序办理。

家住新城区的王先生和刘女士提前一周便在“蒙速办”平台预约了2月14日的登记名额,“2·14寓意特别好,今年又赶在过年之前,领完结婚证就带着红本本回家过年,双喜临门。”王

先生的话语里满是期待。

根据婚姻登记全国通办政策,呼和浩特市实现婚姻登记跨区域办理,男女一方或双方户籍在本市,或非本市户籍的内地居民,均可在全市任一旗县区婚姻登记机关办理结婚登记,无需局限于户籍所在地。此次2月14日预约高峰中,新城区和赛罕区线上预约最为火爆,号源均已被抢订一空。在此提醒计划线下排队办理的新人,尽量前往玉泉区及其他有余号的旗县区婚姻登记机关办理,避免在新城区、赛罕区长时间排队等候。未在户籍地所在区约到号的,也可在“蒙速办”平台切换至有余号的区域提交预约申请,锁定登记时段。

呼和浩特市民政局工作人员介绍,目前平台预约通道仍在开放,2月

14日当天,全市各婚姻登记机关将线下到场的新人开放办理通道,实行延时服务机制,工作人员将坚守岗位,直至为所有到场办理登记且符合办理条件的新人完成业务,最大程度满足新人在特殊日子登记结婚的需求。

同时,民政部门提醒,预约成功的新人需按预约日期和时段到场办理,超时未到场且未取消预约将视为自动失效;前往线下办理的新人,需携带双方有效身份证件、3张2寸双方近期半身免冠红底同版合影照片等相关证件材料,再婚当事人需按规定携带相关证明材料,确保材料齐全规范,以提高办理效率。此外,2月14日全市各婚姻登记机关将集中办理结婚登记业务,建议群众错峰办理离婚登记、补领婚姻证件等业务。



民俗体验迎新春

2月5日,回民区滨河街街道办事处组织开展的“剪窗花 写春联 福满社区迎新年”民俗体验活动热闹举行,红红的春联、灵动的窗花与居民们的欢声笑语交织在一起,勾勒出一幅暖意融融的新春画卷。

●本报记者 祁晓燕 摄