

多项实招助推高水平开放 我市外贸增速领跑全区

优化营商环境进行时

“咨询+帮办”双引擎 政务服务提效更暖心

本报记者 刘春霞

“您好,请问您需要办理什么业务?”

“您好,请出示您的身份证,这边帮您取号。”

“请您移步到自助服务区办理,我来协助您。”

……

这样的对话,每天都在市政政务服务大厅不断响起。作为群众走进大厅遇到的“第一人”,咨询导服人员不仅提供基础服务,更扮演着业务咨询员、分流引导员、自助辅导者等多重角色。他们协助填写表单、审核材料,主动发现并解决群众遇到的各类问题,成为群众办事离不开的“贴心帮手”。

这一切便捷服务的背后,是市政政务服务中心持续推进政务服务改革创新的扎实举措。今年以来,中心紧紧围绕企业和群众办事过程中遇到的痛点、难点,以强化“咨询引导+帮办代办”双服务引擎为主线,推动政务大厅从“传统受理窗口”向“便民服务大舞台”转型升级,真正让政务服务变得高效、有温度。

为打破传统服务模式的壁垒,大厅构建了一套动态导服体系:以自助服务区 and 咨询导台为核心的“服务枢纽”,导服人员化身“流程导航员”,通过“即时响应+设备协助+动线引导”的三维服务,将群众的平均等待时间压缩到5分钟以内。针对老年人使用智能设备困难的问题,中心还专门安排“咨询引导员”提供一对一帮助,完成取号、查询、填报等操作,让政务服务成为一条充满温情的便利通道。

在服务硬件方面,中心对原有的智能导服系统进行了全面升级。新系统界面更清晰、分类更科学,涵盖市行政审批政务服务与数据管理局、市场监督管理局等多部门业务,群众输入关键词,就能快速查询企

业职工医保参保信息变更、城乡居民医保等业务的办理窗口与所属部门,再加上导服人员的专业辅助,办事路径一目了然。

除常规的办事指南、知识库查询等功能之外,新系统还新增了短信提醒服务。群众可自主设置节点提醒,实时接收业务受理、进度更新和结果通知,再也不用担心错过重要环节。

帮办代办服务也同步升级至2.0模式,实现全流程服务重构。中心抽调窗口业务骨干组建专业帮办团队,对行动不便的群众还提供上门服务,极大减少群众跑动次数。在企业服务专区,创新推出“肩并肩”陪伴式服务,传统面对面审批升级为更贴心的陪伴式服务。既确保了企业涉密材料的安全性,又能精准响应个性化需求,成为优化营商环境的又一亮点。

“提交涉密材料时特别放心,效率高,心里很踏实。”市民陈泽岳的感言,代表了很多办事人的心声。截至今年6月底,该专区累计受理涉企事项5626件,助力237个项目快速落地,发放惠企大礼包484份。优质的服务,离不开专业的人才。中心建立三维培训体系,每月组织开展业务、应急、礼仪等实战培训,所有导服人员需通过“业务考核+沟通压力测试”双重认证才能上岗。自2025年以来,已累计开展各类培训70余场,服务人员政策应答准确率升至98.7%。

服务没有终点,满意永无止境。下一步,市政政务服务中心将继续以群众需求和体验为导向,持续推进“一窗通办”改革,提升服务效能,努力营造更加高效、便捷、有温度的政务服务环境,不断增强人民群众的获得感、幸福感和满意度。

等组合拳,累计为企业提供融资支持4.7亿元,并成功培育全市首家AEO高级认证企业——内蒙古佳瑞米精细化工有限公司。“取得AEO认证后,通关更便捷,客户对我们的认可度也更高了,为我们进一步开拓国际市场增强了底气。”公司总经理韩吉珍说。

针对内陆城市物流瓶颈,我市积极推动“借港出海”,依托天津港物流发展有限公司乌海服务中心、河北港口集团唐山港—乌海内陆港等平台,企业实现“一站式”通关和全程物流可视化,物流成本下降30%。目前,我市多家企业依托天津港开展进出口业务,年进出口总额超2亿元。

本土外贸综合服务平台“乌贸通”发挥重要助推作用。该平台整

合资质、通关、营销等全流程服务,2024年服务总额近6亿元,其中乌海本地企业占比达3.94亿元。“一个电话解决外贸全流程问题,让我们真正实现了‘轻装出海’。”市绿科生物技术有限公司负责人樊荣告诉记者,2024年仅出口一项带动企业整体利润率提高15%,国际拓展能力明显增强。

我市积极抢抓《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP)和“一带一路”机遇,组织企业参加上海国际化工展、广交会等国际展会,1—7月对RCEP成员国和“一带一路”沿线国家进出口分别增长65.4%和59.6%。在第二十一届中国国际化工展会上,16家乌海企业集中亮相,“乌海制造”影响力不断提升。

政策红利持续释放。1—7月,乌海海关共签发RCEP原产地证书142份,签证货值1.76亿元,同比分别增长18.33%和190.74%。依托“关长送政策上门”、原产地证书智能审核等机制,海关为企业提供定制化惠享方案,证书自助打印率已达73.86%,显著提升通关效率。

当前,我市正以“平台+通道+产业”为核心,构建全方位、多层次、宽领域的开放型经济体系,推动内陆工业城市向开放高地迈进。下一步,市商务部门将继续巩固外贸增长良好态势,重点在培育新业态、开拓新市场、优化服务环境等方面持续发力,确保完成全年外贸目标任务,为自治区建设国家向北开放重要桥头堡贡献更大力量。

技术改造助推产业升级

近日,记者在内蒙古宜化化工悬浮法聚合装置能效提升改造项目建设现场看到,吊臂起落、焊花飞舞,工人们正有序作业。该项目采用多项行业先进技术,目前主体结构已封顶,设备安装超70%,预计12月底投产,投产后将进一步提升产品市场占有率。

(刘春霞 摄)



走乡村 看振兴

2025年是“十四五”规划收官之年,是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接5年过渡期的最后一年。中央农村工作会议锚定“巩固脱贫攻坚成果、严防规模性返贫”的底线任务,指明以特色产业激活县域经济、以多元路径拓宽农民“钱袋子”的实践方向。本版推出“走乡村 看振兴”系列报道,聚焦产业兴旺的活力图景、生态宜居的乡土变迁、治理有效的基层探索,以脚步丈量土地,以笔端讲述故事,在田垄间、村巷里,解码乡村振兴的时代密码。

富民社区:硕果盈枝乡村美 共治共享日子甜

本报记者 刘春霞 文/图

八月的乌达区乌兰淖尔镇富民社区,处处飘着瓜果香。红彤彤的蜜桃压弯枝头,西瓜、蜜瓜、葡萄陆续成熟,采摘的人们穿梭在田埂间,小心翼翼地吧果实放入筐中,欢声笑语随微风荡漾。“咬上一口,果肉鲜嫩多汁,浓郁的桃香让人回味无穷!”正忙着采摘的李大姐笑着说。

这番丰收景象,不只是大自然的馈赠,更藏着富民社区从“单打独斗”到“全民合唱”的乡村振兴密码。

环境改善 乡村展新颜

“以前带孩子玩耍跑老远,现在家门口就有这么好的游乐区,孩子天天嚷着要来!”社区居民王女士一边看着孩子荡秋千,一边欣慰地说。色彩明亮的滑梯、攀爬架和沙池中,孩子们嬉戏打闹,家长则聚在一旁交流育儿心得,共享亲子时光。

近年来,富民社区以人居环境整治为突破口,持续推进基础设施提质升级。近三年,社区硬化了5条乡间道路,农户耕作出行更加便利;新安装21盏路灯,修建了集中垃圾池和公共厕所,昔日“晴天一身土,雨天两脚泥”的景象彻底成为历史。“现在社区周边干净多了,一出门心情就好。”“公厕修得特别好,对我们老年人太友好了。”社区居民纷纷点赞。

这些变化不仅来自硬件投入,更得益于社区创新的治理机制。社区党委推行“共商、共治、共享”理念,建立“田埂坝议事会”,吸纳党员中心户、网格员、巷长和村民代表共同参与社区建设。通过“群众提、两委筛、大家议”的模式,形成了一批切实可行的“土办法决议书”,让群众从“旁观者”变成“参与者”。截至目前,议事会已推动解决民生难题10余个,群众满意度达98%。

产业兴旺 振兴有路径

“这几天电话就没停过,都是订瓜的!”种植户刘文珍一边往车上搬西瓜一边说,她刚到镇上送完一车蜜瓜,又马上准备30份西瓜订单。“成

熟的蜜瓜、西瓜在地里可不等人,除了自己销售,镇、社区各单位都帮我联系卖瓜,有的是单位直接订,有的是热心人微信群接龙,销售得很不错。咱们本地瓜口感好、价格还低。”刘文珍说。

种植户贾和顺也忙得脚不沾地,他种了12亩甜玉米,眼下只剩下不到3亩待售,还种了20多亩葡萄,马上迎来大丰收。社区党委书记雷亚军特意赶来,帮他整理好11份玉米,准备带回社区销售。

乡村要富,产业得旺。富民社区党委通过“田埂坝议事会”广泛征集民意,在调研市场的基础上,决定因地制宜种植辣椒。

可推广新技术哪有那么容易?“一开始大家积极性不高,怕种出来卖不出去。”雷亚军回忆道。为此,社区党委组织种植户去巴彦淖尔市学习技术,还四处对接销路。最后,刘文珍经营的市惠民种植农民专业合作社站了出来,与农户签订产销协议,首批试种辣椒,以每公斤不低于2.4元的价格全收。

这下,种植户的后顾之忧彻底没了,想跟着种辣椒的人越来越多。仅2024年,就这一个辣椒种植项目,带动社区70亩辣椒规模化种植,每亩收入约4000元,还多了50个临时就业岗位。

“下一步,社区将推动合作社开发辣椒酱、泡椒等产品,申请地理标志认证,再对接商超、电商平台拓宽销路。”雷亚军说,社区还打算利用文明集市,培育“田埂坝生态圈”,给全镇的产业增添一把劲。

文明新风 治理有温度

乡村振兴,既要“面子”靓,更要“里子”实。前不久,富民社区居民代表大会在议事长廊举行,40余名代表共商社区治理与文明建设。

会议现场,社区为19名新任巷长颁发聘书,进一步织密基层治理网络。“巷长不仅是荣誉,更是责任。”新任巷长代表表态,“要当好政策宣传



辣椒陆续成熟。



儿童在游乐区玩耍。

员、民情收集员和矛盾调解员。”大会还表彰了在“捐衣助贫”活动中踊跃参与的20余名爱心人士,他们累计捐赠衣物超300件。“能为山区乡亲出份力很有意义。”居民刘爱霞拿着爱心证书激动地说。她的分享引发全场共鸣,当场就有更多居民加入社区公益群。

最引人注目的是社区推出的“文明超市”积分兑换机制。居民通过参与志愿服务、遵守文明公约等累积积分,可兑换生活用品或服务。大会上,表彰了10余名“热心人”“互助之星”,发放积分奖励卡。“现在做好事

有认可、有激励,大家劲头更足了!”一获奖居民说。

社区里的“初心菜园”,更是把党建和民生拧在了一起。这片“责任田”由党支部认领,党员志愿者义务种植采摘,收获的蔬菜送给孤寡老人、残疾人等困难群众。“菜园不大,但能让困难群众吃上新鲜蔬菜,更能看出美丽乡村的新风貌。”驻村第一书记韩旭说。

如今,走在富民社区,不仅能看到瓜果盈枝、村容整洁,更能感受到洋溢在人们脸上的幸福。丰收,不仅是枝头的累累果实,更是百姓越过越甜的好日子。



科技小院秋播新苗

日前,记者走进海勃湾草莓科技小院,实验棚内3.5万株草莓新苗长势良好。翠绿叶片在阳光下熠熠生辉,工人们正进行精细化管理。这批今秋引进的种苗采用新技术培育,为丰收奠定坚实基础。

(刘春霞 摄)

污水井反复堵塞困扰商户 多方协调终解决

民生在线 百姓帮帮团
热线电话2996333

近日,市人民公园东南侧区域污水井持续外溢,黄绿色污水横流、气味刺鼻。这一困扰当地多年的难题,经多部门联动,终得彻底解决。

“味道太熏人,下水道根本用不成,流点水就上来了。”商户谭女士说。“我在这开店十年,溢水次数数不清,过去每隔一两个月就得凑钱掏沟,单次两三千元,最高一次花了一万多元,现在大家实在承担不起了。”商户曹先生说。“早上来这晨练,味道熏人,还占了停车位。影响环境,希望相关部门尽快整改。”居民杨女士说。

接到反映后,公园社区迅速介入,联合市政部门三次现场排查,发现问题根源在于该区域排污管未与市政主管道连接,需破路施工调整标高,因手续办理流程,施工进度暂时耽误。

随后,海勃湾区公用事业发展中心、社区、施工方召开现场协商

会。“这里的排污管没有接入市政管网,就像一个渗水井,是存在十几年的历史遗留问题。”海勃湾区公用事业发展中心运营科科长王东敏说。最终,三方确定“商户不动地面,在院内增设污水井与污水泵”的改造方案,获得商户一致同意。方案确定后,为缓解燃眉之急,海勃湾区公用事业发展中心先对污水井进行临时清掏,每隔两天作业一次。待改造协议正式签署,施工队立即进场,经连续紧张作业,改造工程顺利完工。

如今,该区域污水井周边地面干燥整洁,异味消失。社区与海勃湾区公用事业发展中心的主动作为,不仅彻底解决了商户多年的困扰,更以民生服务的“暖温度”与“加速度”,切实改善了当地居住和营商环境。

(记者刘瑾 石智鹏 整理窦小宇)



请扫码观看