

责任编辑/马政 视觉/杨红亚 组版/刘欢欢 校对/肖怡甜

## 看环境

## 群众有了烦心事 不用跑腿就能办

——吴起县打造便民高效“智慧信访”平台

记者 刘小艳 通讯员 徐志全

近年来,在吴起县,群众通过“智慧吴起”App、互联网等方式表达意愿已经非常普遍了,全县网上信访占比高达90%以上。

“随着信访渠道的多样化,人工比、对分析、归类整理的传统信访接待方式明显力不从心。”吴起县信访接待室主任高晓芸说。

近年来,吴起县通过运用大数据、人工智能等技术,提升信息化、智能化水平,以“四化”低成本高效、快速地打造了可查询、可跟踪、可监督、可评估的“智慧信访”系统,以数字化和大数据的方式全面替代传统信访模式,回应群众需求,致力构建“减少在源头、发现在苗头,小事不出村、大事不出街道”的社会治理新格局。

“签收、派发、办理、跟踪、反馈的全流程都是线上智能化,只要在手机上下载‘智慧吴起’App,或者在微信小程序里面搜索‘智慧吴起’,找到‘智慧信访’模块,动动手指,不出家门,就可解决问题。”高晓芸说。

家住庙沟镇吴水口村的村民段某对此深有体会,因采油厂征地后续款项没有兑付到位,段某多次讨要不得。他抱着试试看的态度,通过“智慧信访”反

映了此事,没想到平台工作人员1小时内就将信访事项从网上派发了庙沟镇网格员,通过与采油厂沟通协调,段某很快就拿到了所欠款项。从群众反映问题到办理办结,仅用了6天时间。

同样,外来务工人员马某对“智慧信访”更是赞不绝口,仅用3天时间就解决了孩子入学难的问题,马某感动得逢人便夸:“这个平台真管用。”

高晓芸说:“目前‘智慧吴起’App安装率达到90%以上,综合应用率在80%以上。与此同时,还给全县91个村和8个城市社区全部配备了信访网格员,通过大数据技术,全天候、无缝隙收集涉及吴起有关信息和群众反映的各类诉求,自动分析研判,自动生成‘热点词’,可自动推送给有关领导和相关部门,为县委、县政府精准识别风险、科学决策、解决问题、推动发展发挥了‘参谋助手’作用。”

智慧信访平台既有面向广大群众的手机App接入端,又有面向信访局工作人员和业务部门信访网格员的PC端,还有面向运营中心指挥决策人员的大屏系统。另外还融合了云视频会议系



● 现场解决群众难题

统,在处置信访案件的各个环节,都可以随时接入视频会议进行会商研判。同时,“智慧信访”系统还支持语音输入、语音播报、敏感词快速检测等智能

化功能,帮助群众方便快捷地表达诉求,了解反馈结果。截至目前,先后利用云视频接访系统接待群众700余人次,1200余人,召开案件研判会议53次,处

理信访案件82件。2023年,推送各类信息1200余条,重要时间节点,全县未发生越级访、群体访,信访维稳工作得到充分肯定和一致好评。

不仅如此,智慧信访平台还与市域社会治理网格化平台互联互通,充分发挥全县基层网格员在矛盾排化解解方面的作用,延伸工作触角,打通服务群众“最后一公里”,做好群众身边的贴心人。2022年网上信访系统共受理群众信访事项180多件,近年来多次被评为全省、全市信访工作先进县。

## 服务者说

今后,我们将持续优化智慧信访平台,通过提供个性化服务、自动化研判和派发服务、智慧化决策主动识别风险,提前预防,变被动为主动,全面推进信访信息化建设,打造阳光信访,打造信访标杆县区。

——吴起县信访局局长 王占伟

## 走访企业解难题 搭好政企“连心桥”

——宜川县秋林镇持续优化营商环境助企发展

通讯员 胡凡

营商环境是经营主体发展之基、活力之源,营商环境优,则企业发展好。今年以来,宜川县秋林镇将优化营商环境作为推动镇域经济加快发展的重点工作来抓,紧紧围绕“优化营商环境”做文章,多措并举,精准发力,不断推进镇域经济社会发展,为乡村振兴提供新动能。

## 健全机制强保障 规范管理抓落实

秋林镇按照县委、县政府工作要求,完善“指挥部+专班”工作机制,成立了镇主要领导为组长,分管领导为副组长,各有关负责同志为成员的优化营商环境领导小组。

同时,该镇建立了“目标管理、责任落实、工作推进、考核奖惩”全流程闭环管理制度,统筹研究推进全镇重要事项、重难点问题,加大对优化营商环境督导考核力度,全面提升镇村干部队伍的凝

聚力和战斗力。该镇还将办事效率和群众满意度列为重要依据,纳入了年终目标责任考核。

## 上门协调化纠纷 护航企业促发展

“现在政策真好,政府工作人员上门来帮我化解因项目实施引发的矛盾纠纷,解开了我心中的疙瘩。”近日,秋林镇辖区内钻井队负责人对秋林镇“背包式”调解员致以谢意。

今年以来,秋林镇全力优化营商环境,助推乡村振兴项目顺利实施。为不影响项目施工进度,秋林镇相关职能部门紧密配合,坚持“一周一排查、一月一调度”,发现纠纷苗头,提前做好预判,及时预防和化解,做到小纠纷不出组,一般纠纷不出村,复杂疑难纠纷不出镇,矛盾纠纷就地化解。对排查出的矛盾纠纷和苗头隐患,“背包式”调解员及

时介入调处,他们深入田间地头,走街串巷化解矛盾纠纷,全面推开“背包式”人民调解,促进调解“柔性”和司法“刚性”的紧密结合,给群众和企业提供“一站式”上门服务。

截至11月底,秋林镇“背包式”调解员共化解协调钻井队与村民矛盾纠纷5起,使企地双方的权益都得到了维护,确保了各类项目的顺利实施,为项目顺利实施提供了法律保障,按下了优化营商环境“加速键”。

## 走访企业解难题 优化环境暖民心

“目前,我们公司产品的销路和产量都非常稳定,唯独在用工方面还是令人头疼。”近日,秋林镇政府工作人员在甘草食用菌研发中心调研时,该企业负责人说出了当前生产经营中遇到的难题。

“用工难是很多企业发展过程中遇

到的共性问题,与产能提升息息相关。”秋林镇政府在多次企业调研走访后得出结论,“目前主要是招工政策的宣传力度还不够,农村社会面知晓度有限。”

针对这一问题,秋林镇决定在全镇实施招工就业计划,通过工作人员上门摸底排查、印发就业政策宣传册、搭建企业招聘信息发布区、抓牢技能培训、落实政策帮扶等举措,积极引导本镇人员、返乡人员就近就业,为企业发展添势赋能。

目前,已有20名村民进入食用菌研发中心务工。秋林镇优化营商环境专班在解决企业用工难题的同时也拓宽了该镇产业发展路径,为农户参与食用菌产业发展促进农民增收提供了帮助。

## 倾心交流听企声 搭好政企“连心桥”

“把大家请到一起,主要是听听大

家在企业发展中有什么困难和问题,我们一起优化营商环境,服务好经营主体,助推全镇经济高质量发展。”在“政企见面会”上,工作人员简短的开场白拉近了政企间的距离。

像这样的“政企见面会”,今年以来秋林镇主要领导已经主持开展了10余次。会上,镇政府广泛听取了民营企业对秋林镇在营商环境方面存在问题的意见建议。秋林镇相关负责人表示,该镇在优化营商环境上将持续坚持问题导向,进一步把服务需求和能力提升相结合,在便民上抓落实,在服务上抓创新,在作风上抓整顿,推动服务企业工作走深、走实、走细,精心“筑巢”。良好的营商环境为秋林镇经济社会发展提供动力,做好企业发展的“二传手”、解决企业问题的“贴心人”、政企沟通的“连心桥”。

## 看项目

## 让精细化工原料助力低碳生活

——延长石油BDO项目产业链雏形已现

记者 乔建虎 通讯员 朱延峰 高夏婷

穿着含有氨纶的运动装,开着装有锂电池的新能源车,拿着可降解塑料袋在超市购物……这样的生活场景,看着是不是非常熟悉?其实,这些貌似毫无关联的东西,原料中都含有一种特殊的物质——BDO(1,4-丁二醇)。

在延长县,延长石油投资建设的延长油田伴生气资源循环利用项目,就拥有年产10万吨BDO的能力。2020年11月顺利投产以来,负责运营该项目的油田气化工科技公司紧抓产品质量产量,采取“合约+网拍销售”的产品销售模式,全力推进BDO达标、达产、达效。

据了解,BDO作为一种重要的基本有机化工原料,可用于生产氨纶、化妆品、可降解材料、锂电池溶剂等多种产品,是世界上需求增长最快的化工产品之一。公开数据显示,2022年全球BDO行业需求量约为207万吨,同比增长18.29%,中国、美国、德国等国家是全球BDO的主要消费市场,其中国内消费量占全球比重达68%之多。特别是近年来,随着人们对塑料污染的日益关注和“禁塑令”的实施,可降解塑料迎来了快速发展期,BDO一跃成为市场“宠儿”。

今年以来,BDO下游产品需求量进一步增加,新型产品成了重点发展方向。油田气化工科技公司瞄准市场机遇,聚焦满负荷运行目标,



● 油田气化工科技公司BDO装置加氢压缩机

全面分解各项指标任务,持续投入装置增产措施,稳步优化装置运行方案,有序建立高负荷生产平衡,不断提升BDO装置单日合格产品产量。

“截至10月底,我们BDO装置日产量突破性稳定在300吨,创历史新高。”该公司总经理景岗表示。

其间,该公司通过实施BDO装置脱离子废水排放系统技改、加氢进料增加PH值在线调节系统技改、浓缩过滤器给料泵改造等措施,使得装置生产运行更加稳定,降本增

效效果明显。同时从原料供给到各道反应工序,严格对相关工艺指标进行过程管控,使BDO装置反应系统处于最优运行状态,确保各项合格产品稳产优产,并全力推进设备国产化。

据了解,截至目前,油田气化工科技公司2023年累计生产BDO产品61845吨,实现收入3.4亿元,成为公司创效的有力推手。随着下游PT-MEG产品的持续生产,该公司BDO产业链已略具雏形,高质量发展之路正越走越宽。

## 看作风

## 优化经办程序 简化办事手续

——黄陵县社保中心不断提升群众满意度

通讯员 赵菲 记者 姜顺

“办理人员新增真的不用再过来了?这真是太好了。”近日,在黄陵县社保中心,前来办理人员新增业务的黄陵管理局经办人员牛亚平高兴地表示,“人员增员、转移、暂停缴费、暂停待遇、终止参保”都将实现线上办理,自己能省不少事。

今年以来,黄陵县社保中心全面梳理政务服务事项,明确事项设定和实施依据等基本要素,通过“局长走流程”“人社进园区”“人社入企行”等活动,不断优化经办程序、简化办事手续,充分利用“互联网+政务服务”平台,最大限度地缩减承办业务的办理时限。在去年精简36项证明事项的基础上,工伤保险简化经办程序1项,减少提供资料7项;机关养老保险省内跨制度转移业务,由原来15个工作日改为资料齐全、线上办理流程完成的情况下,即来即办。

“黄陵社保24小时服务”真是帮了我大忙。”市民刘强激动地说,“昨天来到社保大厅已经是下班时间,看到门口贴的‘黄陵社保24小时服务’的标识,我就按照上面的操作步骤进行了操作,线上服务人员给我说明了所需资料后,今天一大早,我几分钟就办理结束了,非常便捷。”

“三个年”活动开展以来,黄陵县社保中心深化社保服务大厅管理机制,严格按照社会保险标准化建设和县域创文要求,合理设置功能区域,便民设施一应俱全,服务环境温馨整洁,指示标识张贴显著。常态化开展“练兵比武”“社保讲堂”“业务培训”等活动,加大业务政策学习,提升干部业务能力,内部培训7次160余人次。创新服务模式,设立24小时“延时服务”平台,破解8小时工作时间以外服务壁垒,解决办事群众“上班没空办,下班没处办”的问题。目前,延时服务平台“预约受理”45人次,“特事帮办”28人次,“在线服务”127人次,“自助服务”326人次。

同时,黄陵县社保中心积极开展与各部门数据共享比对,对高风险点、重点任务和重点环节,采取不定时抽查的方式,着重查看系统经办中是否有违规现象;对重点领域、重点人群、重点环节加强稽核力度,确保基金安全。目前,机关养老保险死亡多领人员32人,涉及金额18.05984万元,已全部追回;疑点数据核查1150条,已全部整改到位。工伤调查113起,核查大额医药费用共21起,核查下发疑似数据41条,均不存在问题。

“基金安全是社保经办工作的底线要求,也是我们工作的核心。有机制就要执行,要通过突出‘技防’、创新‘联防’、聚集‘制防’、落实‘人防’、拓展‘群防’、‘五防’联动,防范和化解基金运行风险,全面提升社保基金监管效能。”黄陵县社保中心负责人李贺说。