

看环境

当一回“办事群众” 开一剂“服务良方”

宜川县行政审批服务局创新推出“政务服务体验监督”活动

本报讯(记者 贺秋平 通讯员 李文振)近日,走进宜川县政务服务大厅,窗口秩序井然、指引标识清晰醒目、工作人员面带微笑,处处透着高效与温馨。这些藏在细节里的转变,始于一场特殊的“角色转换”。

2025年7月初,宜川县行政审批服务局创新推出“政务服务体验监督”活动,邀请人大代表、政协委员、纪委特邀监察员、媒体记者、企业代表和群众共20人担任“政务服务体验员”,以办事群众身份沉浸式体验服务全流程,为政务服务工作“把脉问诊”。

县政协委员薛鸿兴是首批体验员之一。在办理水电等缴费业务窗口,他看到不少老年人拿着手机茫然无措,“手指在屏幕上反复点划,却迟迟找不到入口”。这一幕被他记入《办事体验记录表》,并在随后召开的座谈会上直言:“科技便利的背后,不应落下老年人。”

建议迅速得到响应。服务大厅悄然发生改变:服务台和窗口人员主动走出柜台,组成流动帮办队伍;绿色通道标识更加醒目;工作人员俯身指导老年人操作智能设备的身影,成为日常一景。“现在来办事,心里踏实多了。”62岁的王彩霞在办完医保业务后感慨道。

个体工商户代表崔宜涛则关注到餐饮经营许可证办理中的“图纸难题”。以往,许多小餐饮经营者因手绘布局图不规范而反复修改,费时费力。在他的建议推动下,大厅引入了AI自助制图系统。如今,经营者只需在电脑上简单拖拽模块,几分钟即可生成合规图纸,一次性通过率提升至99%以上。

变化的背后,是一套“体验—反馈—整改—规范—回访”的闭环工作机制。体验员不仅是问



● 工作人员为老年人提供帮办代办服务

通讯员 李文振 摄

题的发现者,更是改革的参与者和优化服务的共建者。首批体验梳理出的7类问题全部纳入台账,明确责任、限时整改。

“针对群众反映的政策流程不够清晰易懂的问题,我们推出‘宜小审’系列短视频,用动画讲解高频事项,通过电子大屏和政务公众号推送,

群众对办事流程的知晓率大幅提升。”宜川县行政审批服务局保障中心副主任王鑫介绍道。

宜川的改革并未止步于“点”上优化。从一张图纸的绘制提速,延伸到“远程视频踏勘”“证照临期提醒”“许可证遗失公告”等多项便民举措;从一个特殊群体的服务提升,拓展到绿色通

道、帮办代办等常态化服务机制。经营便利店的赵晓媛因疏忽险些错过许可续期,“突然接到电话提醒,还告知了办理流程,真是太及时了!”她由衷点赞。数据显示,此项服务推出后,证照“漏办、忘办”比例低于2%。

为确保改革落到实处、取得长效,县行政审批服务局定期组织“体验回头看”。近日,薛鸿兴受邀再次走进大厅。从进门引导到业务办结,他特意观察了此前反映的“堵点”:自助办理区有专人协助操作,停车区域井然有序,休息角落还添置了沙发与饮水设备。“每次来,都能感受到细节的提升。”薛鸿兴说。

截至目前,该局已组织“回头体验”20人次,走访企业10家,回访群众100余人,整改满意率达100%。政务服务的温度,体现在图纸通过率的大幅提升,体现在特殊群体办事效率提高,更凝结在群众临走时那句“办得顺利”的真诚感慨中。

服务者说

“政务服务体验监督”活动搭建起政府与群众之间的沟通桥梁,推动政务服务从“政府视角”向“群众视角”转变。下一步,我们将持续深化改革,拓展体验监督活动的深度与广度,推动政务服务从“能办”向“好办、快办、满意办”全面升级,以实实在在的改进,托起人民群众“稳稳的幸福”。

——宜川县行政审批服务局局长 赵艳阳

看项目

黄陵中药材加工基地 全速冲刺投产



● 企业工作人员查看加工出来的中药材品质

通讯员 缙宇玉 摄

本报讯(通讯员 郝文博 缙宇玉 记者 姜顺)重点项目是县域经济的“压舱石”。眼下,黄陵县中药材产业升级标杆项目——延安农投陕西轩辕药业科技有限公司中药材加工基地正全速冲刺投产,总投资2000万元的质量控制实验室已正式投用,为项目投产筑牢品质防线,奏响全县重点项目建设进号角。

该基地自2023年9月开工建设以来,仅用两年多时间便实现核心实验室投用、项目整体完工的关键突破。目前,项目工程建设已全部完成,饮片车间、生产仓储进入设备安装调试与人员培训阶段。

作为延安市首家中药饮片检测实验室,实验室内设多个专业分室,配备高效液相色谱仪、气质联用仪等先进设备。“这是我们轩辕药业的内部实验室,主要用于中药材来料检验和成品出厂检验,涵盖性状、农药残留含量测定等项目,为正常生产提供质量保障。”陕西轩辕药业科技有限公司质量负责人王民波介绍,实验室可实现中药材全项目、高精度质量分析,完成从原料到成品的全流程质量把控,为大规模生产提供核心数据支撑。

据了解,项目全部投产后,预计年产中药饮片1.12万吨,将打造成为传统产业高端化、智能化、绿色化的中药生产加工基地。“项目建成后带动本地苍术、黄精等中药材规模化种植,形成完整产业链。”陕西轩辕药业科技有限公司副总经理杜方林表示,基地将显著提升黄陵县中药材产业附加值与竞争力,为区域经济发展注入新活力。

基地投产不仅将激活黄陵县中药材资源优势,更能带动农户增收致富。“有了中药饮片厂,我不用四处打

工了,能照顾家里人,有了稳定工作,日子越来越好了。”饮片车间工人张慧的话语,道出了当地群众的心声。

延安农投陕西轩辕药业科技有限公司中药材加工基地自落地黄陵高新区以来,便获得“政策+资金+服务”全方位赋能。黄陵高新技术产业开发区通过精准对接需求、破解建设难点堵点,提供“保姆式”全流程支持,让企业得以集中精力推进项目建设。

该基地的全面建成投产,是黄陵县推动中药材产业现代化转型、筑牢县域特色经济支柱的关键一步。项目构建起集标准化种植、精深加工与全程质量管控于一体的完整产业生态,既标志着当地重点项目建设取得关键成果,也为乡村振兴与经济高质量发展开辟了切实路径,注入了持久动力。

建设者说

中药饮片项目的建成,将为我县乃至全市中药产业发展起到引领性作用。高新区将全程做好服务保障,一方面支持企业与高校科研机构合作建设重点实验室和专家工作站,另一方面积极对接省市药监、市场监管部门,为企业项目审批、手续办理提供便利,推动企业早日投产达效。

——黄陵高新技术产业开发区管委会副书记 兰民锋

看作风

当好市场“守夜人” 撑起群众“安全伞”



● 工作人员开展专项监督检查

记者 王静 摄

本报讯(记者 王静 通讯员 杨晓霞)近日,宝塔区市场监督管理局启动专项检查行动,由值班领导带队,联合20个基层市场监管所,聚焦食品药品、特种设备、价格监管等重点领域,对城区商超、农贸市场、旅游景区等场所开展全面检查,规范市场秩序,保障消费者合法权益,营造安全放心的节日消费环境。

在食品安全方面,检查组紧盯食品生产、流通、餐饮全链条开展细致排查。在生产环节,执法人员深入糕点等节日热销食品加工小作坊,重点核查原料采购、生产环境控制、食品添加剂使用等情况,严把源头质量关。流通环节以大型商超、农贸市场为重点,详细检查进货台账、贮存条件及食品标签标识。在永辉超市万达店,检查组对肉蛋奶、生鲜果蔬等民生商品区域进行了重点核查。“我们特别关注节日期间消费量大的商品,必须确保来源可溯、质量可靠,让市民买得放心。”区市场监管局食品流通科负责人现场表示。餐饮环节则以网红餐馆等为重点,对其后厨卫生、从业人员健康管理、食材储存及餐饮具消毒等环节进行全面督导,切实防范食品安全风险。

围绕市场交易公平,检查组针对农贸市场、超市等交易频繁场所,重点检查计量器具是否依法检定、铅封是否完好,严查短斤少两等违法行为。同时,加强对商场、景区、停车场等区域的价格监管,严厉打击不按规定明码标价、价格欺诈等扰乱市场秩序的行为,督促经营者诚信经营。

特种设备安全也是此次检查的重点之一。检查组对宝塔山景区、延安宾馆等场所的电梯、观光设施等进行了全面检查,认真核查设备定期检验报告、日常维护记录及作业人员资质,现场测试安全保护装置运行情况,逐一排查潜在安全隐患,确保设备安全稳定运行。

此外,执法人员还对城区农贸市场内的鲜肉店、熟食店、散装酒经营户开展了专项监督检查,重点核查从业人员健康证明、进货来源、储存条件及明码标价情况,督促经营者严格落实食品安全主体责任,规范经营行为。

服务者说

节日期间的市场安全监管责任重大。我们通过多领域、全覆盖的专项检查,及时排查风险隐患,切实筑牢安全防线。下一步,我们将继续创新监管方式,加大执法力度,努力营造更加公平有序、安全放心的市场环境,同时也欢迎广大市民积极参与监督,共同维护良好的消费秩序。

——宝塔区市场监督管理局党委副书记 刘康