

“规定是刚性的，但服务可以是柔性的”

——宜川县行政审批服务局持续推动服务触角向深延伸

记者 贺秋平 通讯员 李文振

“真没想到，工作人员能专程到家里来，帮我解开这个‘死结’。”当注销营业执照上的最后一个签字落定，张莎莎眼眶泛红，声音哽咽。压在心头多日的一块巨石，在宜川县行政审批服务局工作人员的“上门服务”中悄然落地。

7月3日上午，宜川县行政审批服务局工作人员张浩、薛博带着全套资料，走进雨露小区居民张莎莎家中，以“现场办公”方式，顺利为其办结营业执照注销手续。

这场“特殊服务”，还得从一天前说起。

7月2日下午，宜川县政务服务中心19号窗口前，委托代理人阮利军持“宜川县姐妹面皮店”营业执照正本及相关材料，前来办理注销业务。窗口工作人员审核发现，阮利军并非经营者本人。按照规定，注销营业执照须由经营者本人在支付宝完成实名认证，确认身份与意愿；如无法通过线上系统实名认证，则需本人到场拍照并填写实名认证确认表，完成线下认证。

当工作人员说明政策要求时，阮利军面露难色。他道出实情：经营者张莎莎因身体原因（全身59%面积烧伤），无法完成手机人脸识别，更无法出门到政务大厅办理。

“规定是刚性的，但服务可以是柔性的。群众的难处，就是我们发力的方向。”窗口工作人员薛博第一时间上报情况。宜川县行政审批服务局领导班子迅速研判，决定突破常规流程，为张莎莎启动特殊群体“上门服务”绿色通道——既坚守合规底线，又主动寻找解题出路。

次日上午8时，张浩与薛博背着装有全套资料的“服务背包”，如约敲响张莎莎的家门。没有寒暄，只有行动。两位工作人员俯身细语，逐项向张莎莎及其家属解释注销流程与实名认证意义，指导代理人在纸质材料上签字确认，并现场采集影像资料，完成全部线下实名认证手续。

“我真的没想到，你们能来家里帮我办这个事。”张莎莎激动地说。对于她而言，这不仅是一次业务办理，更关系到后续社会救助申请的顺利推进。“听人说，名下有执照就办不了救助，我正愁得睡不着觉，你们就来了——真是救了我的急！”

从窗口的“坐等审批”到病床前的“上门服务”，位移的不只是服务坐标，更是为民初心的真实映照。工作人员不仅办妥了业务，更细心安抚张莎莎安心休养，承诺后续流程全程代办，让她真正做到“零跑腿”。

这一幕温馨场景，正是宜川县行政审批服务局持续推进“八办”服务机

制、创新构建“六员”全链条服务矩阵、深化“小切口”改革的生动注脚。

2026年，宜川县行政审批服务局立足政务服务实际，紧紧围绕服务群众、服务企业、服务基层“三服务”要求，创新推出引导员、帮办员、代办员、宣传员、巡查员、监督员“六员”服务机制，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、暖心办”升级。仅今年前6个月，就累计为特殊群体提供代办服务80余人次，开展上门服务5次。

“政务服务没有终点，只有连续不断的新起点。”宜川县行政审批服务局副局长李静说，“下一步，我们将持续前移服务端，聚焦特殊群体办事需求，常态化推进‘上门服务’‘帮办代办’等便民举措，推动服务触角延伸至每个角落、办事体验温暖到每个细节，用实实在在的把服务做到群众心坎上，让企业办事更方便、让群众感到更温暖。”

制、创新构建“六员”全链条服务矩阵、深化“小切口”改革的生动注脚。

点亮“微心愿” 服务暖民心



● 工作人员为困难群众送去物资（图片由兰家坪社区提供）

本报讯（记者 张译心 通讯员 张颖）为切实解决辖区困难群众的“急难愁盼”问题，近日，延安市机关事务服务中心携手宝塔区宝塔山街道兰家坪社区，联合开展“认领微心愿”爱心帮扶活动，通过机关单位与社区的资源联动，将关怀与温暖送到群众身边，用实际行动架起党群“连心桥”。

活动前期，社区网格员通过入户走访、电话沟通等方式，详细了解辖区内残障人士、困难儿童等特殊群体的实际困难与需求，分类建立“微心愿”清单，确保帮扶精准到位。

活动现场，党员干部化身“圆梦使者”，针对不同群体的特定需求，精准匹配物资。工作人员为辖区听障居民发放助听器，给行动不便的居民送上新轮椅，改善其日常生活条件；志愿者为幼儿园小朋友送上了保温杯、书包及绘画用品，并对辖区内部分小学生专门发放补助金，减轻家庭教育经济负担。收到物资的居民们连声道谢，纷纷表示这次活动来得及时、来得实在，让大家感受到政府与社会各界的暖心关怀。

“小心愿”连着“大希望”，此次“微心愿”认领活动，有效解决了部分困难群众的生活难题。相关负责人表示，未来将继续深化共建机制，常态化开展民情走访与心愿征集活动，不断拓宽帮扶渠道，丰富关爱内容，动员更多社会力量参与进来。通过解决一个个“微心愿”，共同绘制和谐幸福社区的“同心圆”，让文明新风吹遍延安的每个角落。

阅读“不打烊” 服务再升级

延安市图书馆延时错时开放惠及市民

本报讯（记者 李欢）7月1日起，延安市图书馆在常态化全面免费开放的基础上，全面落实延时、错时开放服务举措。馆内所有公共空间、基础设施及基础文化服务项目全部免费开放，全年无休提供服务，实现读者无障碍、无门槛入馆阅览学习。

据了解，目前延安市图书馆所有公共服务场地及设施均面向社会公众及团体免费开放，涵盖多功能报告厅、教育培训室、视障阅览室、主题展览区等功能区域，可免费承接公益阅读、文化交流、公益培训等文化活动。

在基础服务方面，馆内全部公益性服务项目实行免费开放，涵盖普通图书文献借阅、馆藏信息检索、读者咨询解答、常态化阅读推广活动、公益讲座、公益培训、主题展览、数字资源视频展播等。同时持续开展馆外基层辅导、流动服务等延伸免费服务，打通公共文化服务“最后一公里”。

在线上服务方面，延安市图书馆官方网站、官方微信公众账号等线上平台的海量电子书、期刊、数据库、音视频等数字资源，全部无门槛对外开放，读者可随时查询、浏览、使用，构建起线上线下全覆盖的阅读服务体系。

为精准适配不同读者群体，延安市图书馆细化优化了错时、延时开放时间表。综合阅览及特色功能区域开放时间为：周一11:00至19:00，周二至周日9:00至19:00，寒暑假期间9:00至19:00，除春节外的法定节假日10:00至15:00。读者自修区开放时间为：周一至周日9:00至19:00，寒暑假期间9:00至19:00，除春节外的法定节假日10:00至15:00。

此外，该馆持续升级便民暖心服务，在全面免收读者办证押金的基础上，免费为入馆读者提供存包、直饮水、老花镜、放大镜等基础便民服务，全方位提升读者阅览体验。

宝塔区凤凰山街道人大代表联络站搭建多方议事平台 走进小区看短板 围坐一堂开“药方”

本报讯（记者 李欢）民生无小事，枝叶总关情。6月15日，宝塔区人大常委会凤凰山街道工委组织开展“代表有约·物业服务我有话说”民生议事服务活动，通过观摩学习、红色教育、座谈协商相结合的形式，直面物业治理难题，共商服务提升良策，有力推动了基层治理走深走实。

活动现场，辖区物业企业、业主委员会、职能部门、人大代表等多方参与。大家先后走进玉融苑小区、新世纪便民市场进行现场观摩，实地学习物业管理、业主自治、服务创新等方面的先进经验。随后前往凤凰山革命旧址开展红色学习教育，从革命精神中汲取为民服务力量。

“小区停车难、部分车辆乱停乱放”“通道垃圾堆积、广告张贴不规范”……在随后的人大代表联络站座谈环节，通过播放暗访专题片，直击辖区物业服务短板，为精准整改明确方向。在经验交流中，创德物业、延飞大厦物业、帝豪物业等16家物业公司负责人纷纷发言，查摆工作不足，分享物业治理心得与提升思路。

针对物业难点问题，消防、城管、市场监管等职能部门人员逐一回应，明确整改路径；中国银行南门坡支行现场解读金融助力纾困政策；宝塔区人民检察院、宝塔区人民法院人员讲解物业领域法律法规。人大代表则立足实际，精准建言献策，为优化物业服务提供了务实参考。

本次民生议事服务活动，是凤凰山街道人大代表联络站常态化履职的生动缩影。近年来，凤凰山街道人大代表联络站持续深耕基层治理一线，全力打造“群众家门口的议事厅”，常态化开展走访调研、民情接待、专题议事、政策宣讲等系列活动，有效打通了服务群众的“最后一公里”，推动基层治理提质增效，赢得了群众的普遍认可。

半生蹉跎守非遗 校园授艺育新芽

——安子头高跷传承人孙新启的坚守之路

记者 邢珍珍 秦政旺

富县羊泉镇安子头村的广场上，几个孩子踩着矮跷，啪嗒啪嗒地挪着步子。安子头高跷传承人孙新启站在旁边，一遍遍向孩子们示范重心怎么移。孩子们的绑腿是柔软的布条，而孙新启的小腿上，至今留着40多年前拴牛绳磨出的痕迹。

安子头高跷在富县传了300多年，专演三国故事，从脸谱到走法一代代传下来，是延安界上独一份的乡土技艺。逢年过节，锣鼓一响，老艺人脚踏木跷、身着彩衣、勾画脸谱，踩着鼓点走队形，三国群雄从故事里走到街面上，满村老少围着看。40多年前，少年孙新启就挤在人群里，仰着头，眼睛盯着那些威风的身影挪不开步。

“那时候看到艺人们演绎的三国人物神采十足，特别威风，我打心底喜欢，便一心想学高跷。”孙新启回忆道。可在家人眼里，踩高跷辛苦危险又不能谋生，庄稼人还是得老老实实务农，全家没有一人支持他学艺，父母更是坚决禁止他触碰木跷。

他只好偷着练。村里全是泥土地，没有专用场地，借来的旧木跷绑不牢，麻绳反复摩擦小腿皮肉。没有师

傅，几个孩童结伴摸索、互相搀扶。蹉跎极易失衡，摔跤是家常便饭。最严重一次练习转身时他整个人砸在地上，腿部大面积青紫肿痛，一度走路一瘸一拐。“摔得再重都不敢吭声，怕家长骂，更怕他们把木跷没收了。”

苦练数年，孙新启练就扎实蹉跎功底，身法步法得到村内老艺人认可。在一众老师傅劝说开导下，父母最终放下偏见，同意他正式拜师，系统学习脸谱绘制、角色演绎、队形走位等全套高跷表演技艺，正式加入村级高跷表演队伍。2018年，安子头高跷入选陕西省非物质文化遗产，孙新启也成了安子头高跷非遗传承人。

对比年少时学艺的艰难，如今踩蹉条件早已迭代升级。孙新启坦言，早年全靠拴牛绳捆蹉，勒得腿部溃烂红肿，如今全部改用柔软布条捆绑，穿戴舒适、不伤皮肉，固定材料也更加安全稳固。

技艺成熟后，孙新启常年参与县、市、省级民俗展演，多次登上延安市级秧歌汇演、省级非遗展演舞台，也曾随队伍登上央视，让安子头高跷走出乡村。每年正月十五延安市秧歌节巡游，是他从业以来最辛苦、最考验心性

的演出。“秧歌节沿街巡游，全套头饰、背旗、戏服加上木质高跷，一身行头足足有30斤重。只要绑好蹉带走上表演路线，中途就不能落地。”孙新启介绍，双脚固定后便不能再停，必须不停地交替挪动，一旦静止，重心一晃就摔。

正月里延安天寒地冻，寒风刺骨，整场沿街巡游无替补、不停歇，演出往往长达4小时。30斤装备压在肩背，绑带紧箍小腿，腰腿全程紧绷发力。演出结束解开绑带后，双腿僵硬浮肿、皮肉勒痕深陷，往往许久无法正常行走。那根粗糙的绳子，绑着他偷学的少年，绑着他登台的盛年，也绑住了他此后半生。

“观众看到的是热闹喜庆，每一场圆满演出，都是艺人咬牙坚持换来的，站上舞台，就要守好艺规、做好表演。”孙新启说。

常年登台，孙新启看到了另一番光景。村内青壮年多外出务工，高跷学艺吃苦耗力、周期长，愿意潜心学习的年轻人日渐减少，传统舞步、三国剧目面临传承难题，孙新启满心忧虑。转机出现在学校。辖区小学开设

了课后非遗特色社团，邀请当地老艺人入校授课，孙新启也被聘为高跷社团的专任教师。结合学生身体情况，学校配备轻量化安全矮跷与全套防护用具，孙新启因材施教，分层教学：低年级学生练习平衡基本功，感受民俗乐趣；高年级学生学习基础舞步、脸谱常识，同时讲解安子头高跷发展历史与三国表演典故。

历经半生，家人对待高跷的态度已然反转。如今爱人全力支持他传承高跷技艺，女儿心疼他常年负重演出、身体劳损，时常劝说他减少外出奔波和演出。即便晚暮心存顾虑，只要有展演任务、校园授课安排，他依旧从未懈怠。

从年少偷学、满身伤痕，到如今入校传艺、受人认可，孙新启说：“小时候学高跷，全凭一腔热爱；如今进校园授课，扛起的是非遗传承的责任。从前大家觉得踩高跷是不务正业的玩乐，如今它是延安珍贵的乡土非遗财富。往后，我会认真完成每一场民俗演出，用心上好每一节社团课，守住三百年蹉艺，留住黄土乡间的年味与文脉。”

百姓故事 BaiXingGuShi

凤凰文化广场设施破损 市民呼吁尽快消除隐患



● 墙砖脱落

本报讯（记者 刘晶）作为延安市中心街重要的公共休闲空间，凤凰文化广场曾见证周边市民健身娱乐、亲子互动的温馨时光。然而，近日多位市民向本报反映，该广场基础设施老化，存在诸多安全隐患。

6月25日，记者前往凤凰文化广场实地探访。在广场左侧的献血屋区域，地砖部分松动翘起，路面凹凸不平。广场周边的装饰墙面同样问题突出，多处墙砖脱落缺失，楼梯扶手局部断裂，露出粗糙的水泥基底。更令人忧心的是，部分尚未脱

落的墙砖已明显空鼓、翘边，随时可能坠落，对过往行人构成直接安全威胁。

记者注意到，广场各类设施老化破损现象普遍。群雕底座砖块斑驳脱落，楼梯拐角处堆满周边商户放置的杂物，散发刺鼻气味。广场后方的山体公园垃圾无人清理，广场高处随意堆放着建筑材料。

夜幕降临，广场状况同样不容乐观。中央的标志性喷泉已完全停摆，池水干涸，瓶罐、纸屑等废弃物散落其间。入夜后，通往广场上的楼梯扶手照明系统无法正常工作，灯罩破损



● 杂物堆放

严重，内部积满杂物，部分破损处残留的灯罩碎片，对行人构成潜在伤害。

“以前这里晚上可热闹了，跳广场舞的、带孩子的、散步的，人山人海。”家住附近的刘大爷回忆道，“现在地砖翘得东倒西歪，设施也旧得不成样子，大家只能去更远的公园，太不方便了。”

多位受访市民表示，曾多次向相关部门反映情况，却始终未见实质性改善。他们呼吁，有关部门应尽快明确广场管护责任，全面排查老旧设施，消除安全隐患，让这片公共空间重焕

生机。

7月7日晚，记者再度对凤凰文化广场进行了实地走访，距离上一次探访已逾十日，记者注意到，广场后方山体通道处堆放的建筑材料已被清理，但其余现象仍然存在。

凤凰文化广场的现状，折射出日常管护机制的缺失与维护责任落实不到位的问题。作为面向公众开放的休闲空间，广场是衡量城市民生温度的微小窗口。窗口蒙尘，看似小事，实则关乎市民日常生活的幸福感与安全感。本报将持续关注此事进展。

记者

关注

记者 刘晶 摄

记者 刘晶 摄

记者 刘晶 摄