窗口“冷”了 人心“暖”了

——银川市“办不成事”改革让百姓办得成事

本报记者 **赵婵莉**

走进银川市民大厅，曾经人头攒动的“办不成事”线下窗口，如今格外清静。2026年以来，这个专门承接疑难诉求的兜底窗口，实现线下诉求“零新增、零积压”。

窗口“冷”了，人心却“暖”了。从单一线下兜底，到线上线下联动、数据赋能智办快办，短短5年，银川以“办不成事”改革为切口，彻底扭转了群众“跑断腿、多头找、办不成”的老难题。堵点逐个打通，疑难事项有人兜底，常规事项掌上可办，越来越多的群众和企业把事办成了。

兜底有门：从“无处办”到“有人管”

时间回到2021年。彼时全国同类兜底窗口尚未普及，银川市民大厅先行先试，在不动产、税务、医保、社保、公积金五大高频民生业务专区，试点设置“事难办”反映窗口，专门承接政策壁垒、数据不通、系统卡点、历史遗留等常规窗口无法一次性办结的疑难诉求。

“初创阶段没有固化受理清单，只能‘边运行、边摸索、边规范’。”银川市审批服务管理局效能监管科科长段训山介绍，窗口设立之初，承接的全是政务服务中的“硬骨头”。跨部门权责交叉模糊、经年累月的历史遗留问题、政策新旧衔接产生的矛盾纠纷，诸多群众奔波多部门、反复跑腿都无法解决的难题，最终都汇聚到“事难办”窗口。

改革探索初期，由于群众对全新兜底窗口的服务职能、受理范围认知不足，大量材料不全、流程不符、不符合办理条件的诉求集中涌入，各窗口日均接件量达20至30件。工作人员耗费大量精力开展政策解读、诉求甄别、情绪疏导等工作，服务压力极大。历经三个月的磨合梳理，窗口受理边界逐步清晰，工作流程持续规范，服务秩序步入正轨。

“很多民生难题牵扯多个部门，单一部门无法独立办结。我们窗口的核心作用，就是打通部门壁垒、牵头会商协调，给群众的疑难事找解法。”曾驻守“事难办”窗口的工作人员坦言。

专属兜底机制的落地，让政务服务跳出“按规办事”的固化思维，多了换位思考的民生温度。

2023年10月，常年在成都工作生活的银川市民杨海龙，遇上了一桩两难的烦心事。他计划办理商贷转公积金贷款业务，可按照常规办事流程，需预审、签合同、放款签字三次往返两地办理。而其孩子独自在成都上学无人照看，一家人陷入两难。抱着试试看的心态，他走进“事难办”窗口。工作人员核实情况后启动兜底解难机制，公积金中心安排专人全程协助，联动信贷科、贷款银行并联办公、加急审批。原本需要三次跨省往返的业务，最终只跑一趟、两天全部办结。

两年试点打磨，路径逐渐清晰。2023年，银川正式将“事难办”窗口统一升级为“办不成事”反映窗口，整合22个驻厅单位、368个服务窗口，覆盖1381项政务服务事项，建立诉求登记、部门会商、跟踪督办、结果反馈的线下兜底机制，真正做到群众办事“兜底有门、诉求有人管”。

数据跑路：从“反复跑”到“掌上办”

“单纯依靠线下窗口‘接一件、办一件’，只能被动解决个别个案问题。想要从根源上破解办事堵点，必须重构政务服务模式，变线下兜底为线上全域联动。”段训山坦言。

2024年，“办不成事”掌上反映窗口正式上线，依托“i银川”App、“银川政务服务”公众号，群众和企业遇到办事难题，足不出户就可以一键提交诉求。全市统筹36个市直部门、6个县（市、区）政务服务力量，搭建起“发现受理—精准推送—协同办理—跟踪督办—评价改进—监督整改”的全链条闭环机制，确保事事有跟进、件件有回音。

平台上线后，银川配套建立分级处置机制：简单事项即时答复，疑难问题组织联合研判，复杂事项提级办理。同步设置超期“红灯预警”考核机制，以刚性约束杜绝部门推诿、办事拖延。

据统计，“办不成事”掌上反映窗口自上线以来共接到企业群众诉求689件，转办政务服务事项412件，办结率达100%。

一件件民生诉求，在数字化平台上高效流转。

银川市民伍先生曾被医保补缴问题困扰了许久。此前，原单位欠缴其两个时段的医疗保险费，他多次自主申报，问题始终悬而未决。“跑了好几次、找了好几个地方，一直解决不了，心里特别着急。”无奈之下，伍先生通过“办不成事”掌上窗口提交了诉求。

银川市医疗保障服务中心收到诉求后，第一时间安排专人对接协调，反复联系原单位核实欠缴事实，持续督促企业落实补缴责任。经过多轮斡旋、持续跟进，最终推动企业明确补缴方案与办理时限，彻底化解了伍先生的心头难题。

数字化改革持续迭代升级。2026年3月，升级版政务AI助手“银小服”和银川市级政务服务总门户正式投用，打通市场监管、住建、人社、不动产登记等多部门信息壁垒，通过数据迁移、平台整合、流程再造，以往需要跨部门来回跑、多头提交材料的业务，如今实现一网通办、掌上即办。

一组数据直观展现改革成效：公积金异地贷款缴存使用证明办理时限，从15个工作日压缩至5个工作日；改革前月均疑难诉求30件，如今降至8件以内；政务服务群众满意率提升至99.98%。截至目前，“办不成事”掌上反映窗口已累计办结各类复杂诉求350余件。

举一反三：从“解个案”到“治一类”

小切口改革，撬动大服务升级。银川市不止于化解个案，更坚持以问题反哺治理，实现“解决一个问题、消除一类难题”。

依托掌上平台大数据分析，工作人员定期梳理群众诉求，绘制高频问题图谱，精准找准服务短板。依托海量诉求数据，银川市在全区率先出台企业开办“一网通办”“一业一证”事权服务2项地方审批标准，实现宁夏政务服务领域地方标准零的突破。

居住区绿化管理，就是“由个案到机制”的典型。此前，有市民通过“办不成事”平台反映，部分住宅小区公共绿地养护不善、树木长期未修剪、绿化种植与设计不符，严重影响生活环境。

作为园林绿化行业主管部门，银川市林草和园林管理局没有止步于向涉事开发企业和物业企业下达整改通知，而是举一反三、建章立制：建立以主管部门为主体的“检查、认定、督办、处罚、考核”机制，并与其“指导、监督”职责结合，形成跨部门联动监管体系。明确居住区绿化投诉的受理主体，将办理结果纳入开发企业、物业服务企业信用评价体系，构建起职责清晰、协同高效、惩戒有力的管理闭环，从根子上打通居住区绿化管理的“最后一公里”。

“线下窗口变冷清，本质上是政务服务前置化、智能化、精细化的最好体现。”段训山说，“最优的服务，是让群众、企业事事办得顺，无需再找‘办不成事’窗口。”

从过去群众“上门找服务”，到如今“服务主动找群众”，银川市政务服务完成了从“被动兜底”到“主动解忧”的关键转型。这无声的“冷清”，是改革最深沉的喝彩。

银川市政务服务改革仍在深化，将持续优化“办不成事”双线服务机制，聚焦企业发展和群众生活中的新型堵点，打破数据壁垒、优化审批流程、健全长效机制，推动政务服务从“办成事”向“快办事、办好事”转变，实现“未诉先办、无感智办”，擦亮“宜商银川”品牌，守护民生福祉、优化营商环境。

我国将加强出生缺陷和发育障碍致残防控

新华社北京10月10日电 记者10月10日获悉，国务院残工委近日印发的《国家残疾预防行动计划（2026—2030年）》将出生缺陷和发育障碍致残源头防控列为主要行动，将加强婚前、孕前保健与早孕关爱服务，做好产前筛查、诊断，加强新生儿早期筛查和干预，强化儿童健康和发育障碍全周期管理。

此外，疾病致残全链条防控行动将加强慢性病致残防控，加强社会心理和精神卫生服务，加强传染病、地方病致残防控，加强职业病防治和健康环境促进；伤害致残重点领域防控行动将强化安全生产、消防安全管理和防灾减灾能力，强化道路交通、运输安全管理，加强儿童伤害和老年跌倒致残防控；康复服务提升行动将健全康复医疗服务及保障体系，提升残疾人基本康复服务水平，优化无障碍环境建设。

残疾预防科普、赋能提质增效等行动，还将强化重点领域专业人员科普能力建设，开展残疾预防监测与调查，强化科技赋能与适宜技术推广等。

灵武市155户残疾人居家环境有了新变化

本报讯（记者 **毕 竞**）10月12日，灵武市残联2026年度残疾人家庭无障碍改造工程全部竣工，进入入户质量核验阶段。

当日，记者走进郝家桥镇泾灵北村高有娃家中，施工人员正在完成改造收尾，安装供水龙头，逐项调试水电管线与智能助残设备。该户为一户多残家庭，妻子马阿舍为视力残疾人。灵武市残联结合她的生活需求，配齐语音电饭煲、语音热水壶、语音电磁炉等助盲家电，解决做饭、取水等日常难题；为家中未成年人配备防走失智能手表，守护孩子出行安全，并升级全屋老旧水电线路，消除居家安全隐患。

郝家桥镇沙江村村民马生福为肢体二级残疾人，常年依靠拐杖行走。原先家里入户门槛较高，卫生间地面湿滑、缺少借力设施，起身、进出极易摔倒。在本次改造中，施工人员拆除入户台阶门槛，卫生间加装L型安全扶手，全屋地面铺设防滑材料，让他独立拄拐也能进出、如厕，减轻家人照护负担。

今年以来，灵武市残联聚焦残疾人居家生活急难愁盼问题，共完成155户残疾人家庭无障碍改造。项目坚持一户一策、精准适配，根据视力、肢体、智力等不同残疾类别制定差异化设计方案，因地制宜修建入户坡道、加装安全扶手、更换无障碍洁具、装配移位设备，配套热水器、洗衣机等便民设施，兼顾安全、实用与智能化，降低残疾人自主生活的门槛。灵武市残联将逐户核验改造质量、设备适配情况，上门收集群众评价，确保项目真正落地惠民。

守护童心 为爱护航

“爱心妈妈”鄢凤霞：做困境儿童身边的一束微光

本报记者 **邓 蕾** 文/图



鄢凤霞给苗苗辅导作业。

“苗苗，放假啦！看看阿姨给你带了什么？”国庆假期，“爱心妈妈”、泾源县香水镇暖水村妇联主席鄢凤霞带着崭新的文具和零食，如约来到结对帮扶儿童苗苗（化名）家中。苗苗露出腼腆又灿烂的笑容，甜甜地说：“谢谢鄢妈妈。”

自成为苗苗的“爱心妈妈”以来，这样的探望已成为鄢凤霞生活的一部分。

去年，鄢凤霞大学毕业后，选择回到家乡，进入村委会工作，主要负责党建、妇联相关事务。凭借认真踏实的工作态度、细致负责的工作作风，她在同年12月被推选为暖水村妇联主席。

“我出生在暖水村，知道留守孩子内心的孤独、无助。物资帮扶只能解决孩子们的生活刚需，但他们缺失的亲情陪伴、空虚的精神世界，才是最需要用心填补的空白。”鄢凤霞说。每次入户走访，她都主动贴近孩子、倾听孩子内心的声音，用真诚的相处拉近与孩子的距离。

苗苗幼年父母离异，父亲常年在西安务工，孩子跟随爷爷奶奶生活，祖孙三人依靠低保维持生计。家庭的变故、亲情的缺失，让苗苗变得既敏感又内向。鄢凤霞常常带着绘本、文具等小礼物上门，陪苗苗写作业，耐心听她讲学校里发生的趣事。“六一”这天，她给苗苗送来了崭新的书包；中秋节前夕，她提着月饼和学习用品来到家中，陪着孩子做题聊天。她还组织村里的留守孩子开展手工、趣味小游戏，让和苗苗一样的孩子走出独自的小世界，感受集体的热闹与温情。一次次登门探访和深入沟通，让隔阂慢慢融化。如今的苗苗已褪去往日的怯懦，愿意主动敞开心扉，和鄢凤霞分享心事、诉说烦恼。

除了苗苗，鄢凤霞还时刻牵挂村里的留守和困境儿童。有的孩子缺少学业辅导，有的孩子情绪无处倾诉，还有许多小小的心愿，一直无人知晓。她随身带着笔记本，把每一名孩子的家庭情况、情绪变化、现实需求一一记录在册，积极链接资源满足孩子们的微心愿。对待不同性格的孩子，她用不同的方式陪伴引导：面对活泼好动的孩子，耐心规劝，正向引导，帮孩子树立良好品行；面对自卑胆小的孩子，不断鼓励安抚，一点点帮他们积攒勇气、建立自信。

“爱心不必轰轰烈烈，多上门看一看，静下心听孩子们说一说，让他们感受到有人惦记、有人在乎，就足够了。”鄢凤霞说。没有血脉相连，却有温情相守。作为基层妇联干部，鄢凤霞把陪伴化作日常，用一件件平凡小事，填补乡村孩子成长中的亲情空缺。

《华兴时报》特别开通“小华热线”

民生无小事，枝叶总关情。

为进一步深入开展自治区政协“学思想 重履职 勤协商 惠民生”实践活动，《华兴时报》特别开通“小华热线”0951-6029949，倾听百姓心声，了解社情民意。如果您有操心事、烦心事、揪心事，请拨打热线电话。

倾听百姓心声
了解社情民意
如果您有
操心事、烦心事、揪心事
请拨打热线电话

0951-6029949

小华热线



12345热线 民声回音壁

宁夏12345政务服务便民热线实行“7×24小时”全天候服务，近日群众有哪些诉求，又是如何解决的呢？

◇ 兴庆区永安巷宝华大厦停车场出口有电线垂下悬空，存在安全隐患。

回音：银川市12345热线接到诉求后，立即转办至兴庆区胜利街街道办事处。经核实，该电线系维修供热管道过程中，为进行焊接临时拉电线所致，街道办事处工作人员第一时间与施工方进行沟通，要求设置相关安全标识，提醒行人注意避让，确保通行安全。

◇ 大武口区星光金山路口向西100米桥洞下方限高杆处，有大货车夜间经过时撞到限高杆，草料撒落在靠右侧的车道，导致道路拥堵。

回音：石嘴山市12345热线接到诉求后，立即转办至宁夏公路管理中心石嘴山分中心。经核实，宁夏公路管理中心石嘴山分中心工作人员已于当日凌晨2时许进行道路清理，并将按照公路养护相关规范做好公路的日常养护工作。

◇ 原州区振华小学北侧路边多家商店倚门出摊占道经营，影响群众通行。

回音：固原市12345热线接到诉求后，立即转办至原州区综合执法局。经核实，执法人员立即赶赴现场开展整治，责令涉事商户将店外商品、经营设施清理进店，规范经营行为，保障校园周边道路畅通与出行安全。（本报记者 **邓 蕾** 整理）

中国建设银行“移动消保课堂”守护特殊群体“钱袋子”

本报讯（记者 **邓 蕾**）近日，中国建设银行石嘴山分行联合石嘴山市残疾人联合会，组织大武口区、惠农区、平罗县的残障人士及其家属、志愿者，开展“走出家门看家乡”金融消费者权益保护主题宣教活动，将金融知识宣教融入观光行程，把暖心金融服务送到特殊群体身边。

本次活动创新宣讲载体，打造大巴车上的“移动消保课堂”，采取边走、边看、边学模式。旅途中，残障人士踊跃互动展示才艺，建行工作人员用通俗语言，拆解“保本高息”“残疾人专属理财”等虚假宣传套路，讲解非法集资、电信诈骗、个人信息泄露风险，传授风险识别防范技巧。

活动中，大家先后参观石炭井文旅影视小镇、大武口洗煤厂工业遗址公园、石嘴山市博物馆，沉浸式感受石嘴山由工矿老城向文旅新城转型的发展变迁。建行工作人员全程随行，利用景点休息间隙以案说险，重点提醒残障人士及其家属，残疾人补贴申领、资金存取、理财等业务，要通过残联、社区、正规银行渠道办理，自觉抵制非法金融活动，守护好个人财产安全。

活动现场共发放金融消保、反诈宣传资料300余份，面向特殊群体普及基础金融知识，进一步筑牢特殊群体金融安全防线。

西夏区园林场社区：

管网铺到家门口 就近务工促增收

本报讯（记者 **韩瑞利**）“好项目就在自己家门口，不耽误地里干农活，守在家门口就把钱挣了。”西夏区宁华路街道园林场社区农牧二队村民对依托“家门口”资源优势、解决农村剩余劳动力的好项目连连称赞。

记者走进农牧二队项目建设现场，机械轰鸣、作业有序，施工人员正抢抓晴好天气，集中力量推进管道沟渠开挖作业。目前，各项工程正按预定节点稳步推进。项目总投资500余万元，建成后将全面完善村内污水收集处理体系，有效治理农村生活污水，解决村内积水和排水难题，提升道路通行条件，大幅改善村庄整体人居环境。项目大力吸纳本村及周边群众就地就近务工，让当地群众实实在在共享项目建设红利。

“污水管网建设关乎民生福祉，提升群众生活品质和满意度是我们工作的重中之重。”园林场社区工作人员表示，社区从解决群众急难愁盼问题入手，将农村生活污水治理作为改善人居环境、助力村民致富的重要抓手，尤其是助力解决自主迁徙户、低保家庭、残疾人家庭、多子女上学家庭等群体就业问题，实现“惠民”与“富民”双效并举，有效提升了村民的获得感与幸福感。



10月11日，兴庆区科协联合兴隆社区开展“小小海军 筑梦深蓝”航模拼装主题科普实践活动。

活动现场，“蔚蓝征途——海军千年演进”主题科普宣讲，带领孩子们系统了解我国海防建设与人民海军的发展历程。在航模拼装实践环节，孩子们对照图纸，有条不紊地完成拼接、组装、固定等操作，切身感受科学的独特魅力。此次活动通过“理论科普+动手实践”模式，让辖区青少年近距离探索海洋科技奥秘，感悟新时代强军力量。

本报记者 **司冰心** 摄