

“有诉必应马上办”的西宁实践

凌晨2点,西宁市城东区丹霞路居民王女士因楼下违法停车堵塞消防通道而焦急拨通12345政务服务便民热线。令她意外的是,15分钟后,城管执法人员已抵达现场处理,次日清晨,社区网格员主动上门告知该路段将增设隔离桩。

这场“深夜救援”的背后,是2023年10月起,西宁市推出的党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作在悄然发力。

一通电话的“蝴蝶效应”

“以前遇到问题,我们总在‘找谁管’和‘等多久’之间徘徊。”王女士的感慨道出了西宁市民的普遍心声。2023年10月,西宁市以党建引领为笔,以12345政务服务便民热线为主渠道,创新构建“接、派、办、改、督、评、报、宣”全链条闭环体系,将群众诉求化作城市治理的“晴雨表”。

走进12345政务服务便民热线话务大厅,大屏幕上实时跳动着数据,话务员们在各自座席间忙碌而有序。值班长向记者展示着一组数据:日平均诉求量1200余件,响应率99.9%、解决率94.96%、满意率98.24%。

这些数字背后,是“多口归一”的智慧整合——19条非紧急热线并入平台,与110报警系统、“石榴籽家园”市民通等无缝衔接,形成“电话+网络+平台+媒体”的立体化受理网络。

通过打破部门壁垒,整合19条非紧急、非警务类热线,将中国新闻网留言、市长信箱等渠道嵌入12345政务服务平台,实现“一码直达”。通过“多口归一”的诉求接收体系,群众诉求得以快速汇聚、精准分派。

在派单环节,升级改造政务服务平台,将派单层级下放至乡镇(街道),派单目录从935条细化至2570条,形成权责清晰的民生诉求管理体系。同时,建立复杂疑难诉求会商研判机制和首接单位负责制,确保“一派到位”、责任不漏项。

办理群众诉求“一盯到底”

“过去我们像‘二传手’,现在必须当‘主攻手’。”市城管局相关负责人坦言改革带来的压力与动力。

立足办得成、办得快、办得好,明确“一盯到底”诉求办理责任。属于市、县(区)、工业园区、乡镇(街道)及企事业单位职责范围内的事项,依据职责分级受理和办理,避免把责任一味推到基层,杜绝层层“甩锅”、村(社区)不合理兜底等现象,切实为基层减负。

按照诉求轻重缓急程度,实行1日、3日、7日和11日(工作日)四级处置模式,对确有必要的工单可直派乡镇(街道),实际平均办理时限从7天压缩到5天,压缩率28.6%。

针对群众反复投诉的百韵华居小区门口道路出现并排停车及占道经营问题,市城管局接到诉求后,当即成立工作小组约谈物业公司,压实物业公司在经营管理、市容维护等方面的主体责任。同时,加快构建“智慧+网格”双轮驱动机制,在该区域增设智能监控设备,通过监控“24小时”动态巡查与执法人员定点值守及建立“城管+物业+商贩”联动机制,实现问题“早发现、快处置”,并定期召开联席会议,压实物业公司管理责任,协助商贩增设垃圾桶,确保一摊一桶,实现垃圾不落地和日产日清,进一步优化便民设施,划定摊位经营线,引导摊贩在规定范围内规范经营,计划新增临时停车位,完善周边便民疏导点配套,从根源上解决问题。

问题解决后,居住在附近的市民都有着这样的感受,“不仅出行很畅通,走在干净整洁的路上心情都舒畅了。”

机制创新工作开展以来,群众表扬由63件/月提升至400件/月,表现优秀的蓝区单位由43.2%提高到85.7%。

让“假办结”成“真满意”

“某小区飞线充电问题已‘办结’,但现场仍有23处隐患!”2024年3月,“有诉必应马上办”质效督查组在暗访中发现一起“被满意”现象,3家责任单位被通报问责。这种“刀刀向内”的督查力度,源于西宁构建的“纪检监察+政府督查+热线督办”三级联动机制。

在“督办池”动态管理系统中,红色标注的逾期工单时刻提示着办理进度。对重复投诉事项,督查组下沉一线“解剖麻雀”。城中区建新巷占道经营顽疾的破解,正是得益于这种“一线工作法”——城管、市场监管、街道办联合执法,划定临时经营区,安装智能监控,实现从“驱赶式管理”到“服务型治理”的转变。

自2023年以来,这场治理革命已通过人民网、新华网、央视的镜头与笔端,让“有诉必应马上办”响彻全国。从央视《新闻30分》的深度聚焦,到新华社《国内动态清样》的省部级传阅,再到国务院综合督查中的“全国典型”,这份“西宁实践”照亮了基层治理现代化的新征程。

【记者手记】从“接诉即办”到“未诉先办”,从“个案解决”到“系统治理”,西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作印证了一个真理:城市治理的温度,藏在每一个诉求的及时回应中,体现在每一项改革的民生导向里。当12345政务服务便民热线的铃声成为这座高原城市最温暖的音符,当“有诉必应马上办”从机制创新升华为治理样本,西宁用实际行动诠释着“以人民为中心”的深刻内涵,书写着新时代城市治理现代化的精彩答卷。

(记者 张弘毅)

钢铁巨舰扬军威 双拥情深传薪火

——西宁舰开放活动侧记



海龙 摄

9月的黄海之滨,青岛奥帆中心码头上彩旗飘扬。今年是中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年,恰逢全民国防教育月深入开展之际,北部战区海军于9月24日至28日在此组织舰艇开放日活动,导弹驱逐舰西宁舰已昂然泊港,以钢铁之躯承载着传承伟大抗战精神的使命,向公众敞开国防教育的生动课堂。值得一提的是,由西宁市委退役军人事务工作领导小组(市双拥工作领导小组)办公室牵头组织的宣传推介和双拥实践活动也随着西宁舰开放稳步推进。

清晨8时30分,奥帆中心码头早已汇聚起满怀期待的人群,长龙般的队伍中,有拄着拐杖的老战士追忆峥嵘岁月,有系着红领巾的少年憧憬国防未来,还有举家而来的市民渴望近距离触摸大国重器。检票口开启的瞬间,欢呼声与惊叹声交织,当一双双手掌抚过舰体的钢铁纹路,当专注的目光聚焦于舰载装备

的精密构造,现代化战舰的雄姿不仅展现着国防力量的蓬勃发展,更让伟大抗战精神在沉浸式体验中直抵人心。

“西宁舰是家乡的骄傲,今天亲眼见了,才真正懂了‘犯我中华者,虽远必诛’的底气!”专门前来的西宁市民李女士的感慨,道出了现场无数人的心声。以舰为媒,将开放日打造成军民互动的“会客厅”,让国防教育不再是遥远的概念,而是触手可及的信仰传承。

特色展台展风采 西宁魅力绽芳华

西宁舰开放现场,西宁元素的特色展台成为连接军与民、城与舰的温暖纽带,将高原古城的风情与海洋战舰的豪情巧妙融合。雪豹“宁萌”玩偶活力登场,4个憨态可掬的形象分别驻守舰首、舰尾与码头,笨拙又灵动的动作引得大人孩童争相合影;三个精心设计的雪豹打卡点,以西宁舰全景及核心装备为背景,让每一张照片都成为“钢铁巨舰与家

乡情怀”的珍贵见证,成为现场最热门的“打卡地”。展台之上,高原有机产品传递着西宁的诚意与温度,吸引着参观的游客品鉴咨询,希望将西宁的“生态味道”带回家;非物质文化遗产青绣、皮绣、农民画、掐丝珐琅等文创产品亮相展台,让参观群众深刻感受西宁深厚文化底蕴;循环播放的西宁专题宣传片,更将古城的历史底蕴与现代发展的蓬勃活力娓娓道来,引得观众频频驻足、连连点赞。这些充满西宁特色的元素,让舰艇开放日不仅是国防教育的课堂,更成为展示城市魅力的“高光舞台”。

双拥共建启新程 城舰同心向未来

此次创新性地将舰艇开放日打造成西宁市宣传推广的“高光舞台”,这是西宁市深化双拥工作、推动军民融合发展的生动实践,更是以实际行动传承抗战精神、凝聚奋进力量的具体体现。近年来,西宁市始终把双拥工作作为光荣使命与政治责任,以西宁舰为情感纽带与精神桥梁,不断书写军民鱼水情深的新篇章。从组织官兵为师生宣讲国防知识,播撒爱国种子,到市民自发为舰上官兵赠送家乡特产,传递牵挂关怀,再到军地携手开展公益活动,共筑和谐家园,军民同心、同向、同行的氛围愈发浓厚。当西宁舰的钢铁雄姿与西宁城市的蓬勃活力在蔚蓝港湾交相辉映,一幅“城舰互荣、携手共进”的美好画卷正徐徐展开。此次活动,不仅让民众在近距离接触大国重器中增强了国防意识,更让西宁的城市形象与文化魅力随战舰之名远播,为提升城市影响力注入了强劲动力。

站在抗战胜利80周年的历史节点上,西宁市将继续以伟大抗战精神为指引,深化双拥共建、推进军民融合,让军爱民、民拥军的优良传统代代相传,让城与舰在新时代的征程中同心筑梦、共谱华章。

(记者 王琼)

我省三县市跻身全国“领跑县”案例

本报讯(记者 小蕊)9月24日,商务部“交流互促,携手扩消”县域商业创新发展交流活动在浙江省杭州市举办,现场发布《数字经济时代县域商业发展报告(2025)》,公布2025年全国县域商业“领跑县”案例集,我省共和县、玛沁县和玉树市成功入选。这是继2024年湟中区上榜后,青海县域商业体系建设的又一重要突破,标志着具有高原特色的县域商业发展路径获得全国层面的高度认可。

县域商业是连接城乡市场、服务农牧民生活的关键纽带。近年来,省商务厅将县域商业体系建设作为赋能县域经济、促进城乡融合的“核心抓手”,围绕“补流通短板、强产业链条、优服务布局、重民生实效”四大方向精准发力,通过持续推进县域商业建设行动,深入开展“双百助企便民”精品提升行动,逐步推动全省县域商业网络迭代升级,正在逐步构建起适配高原特点的县域商业体系。

此次上榜的三个县市,虽地域特征、

发展基础不同,但均走出了特色鲜明的商业发展之路,为全省县域商业发展提供了可复制、可推广的实践经验。下一步,省商务厅将以“领跑县”案例为示范,持续深化“双百助企便民”精品提升行动,推动县域商业与高原特色产业、生态文化旅游、民族团结进步等深度融合,进一步扩大优质商业服务覆盖面,让高原县域商业发展的红利惠及更多农牧民群众,持续擦亮县域商业体系建设的“青海名片”。

药品零售连锁企业“七统一”集体约谈

本报讯(记者 徐顺凯)近日,省药品监督管理局召开全省药品零售连锁企业集体约谈会,聚焦“门店外采”等违法违规行为,进一步压实企业主体责任,强化药品流通质量监管。全省药品零售连锁企业法定代表人、企业负责人及质量负责人参会。

会议指出,各药品零售连锁公司作为管理核心,必须切实扛起主体责任。一方面,要强化对连锁门店及全体从业人员的法规政策培训,确保每一位从业者都能精准掌握“七统一”要求,从思想

上筑牢合规经营防线;另一方面,要严格执行“七统一”管理标准,尤其是药品统一采购、统一配送环节,坚决不能出现“总部失管、门店失控”的情况。要主动提升连锁管理水平,既要通过精细化管理降低运营成本,更要重视并妥善解决门店的合理诉求,真正形成“总部引领、门店协同”的发展格局,共同推动企业与行业高质量发展。

会议要求,全省各级药品监管部门要持续加大飞行检查和专项整治力度,

运用大数据等技术手段强化监测,对检查中发现的违反“七统一”问题,一经查实,将依法依规从严从重查处,直至吊销《药品经营许可证》,并向社会公开曝光。

会议还通报了近期检查中发现的部分连锁企业及门店在经营中存在的突出问题,对相关企业予以全省通报批评并责令整改;会议要求各连锁企业按照“七统一”管理要求,立即开展全部门店自查整改并报送报告。参会企业现场签署严格落实“七统一”工作《承诺书》。

西宁市安全隐患举报受理情况日报

9月23日,西宁市共收到安全隐患举报54件,其中12345政务服务便民热线接收举报42件,西宁市消防救援支队

接收举报12件,主要反映小区物业、消防安全、市政道路等问题,已及时联系相应县区政府核处理。

安全隐患有奖举报

- 微信小程序举报(扫描二维码)
- 信访举报: 举报地址为市或各县(区)、园区应急管理、消防救援机构办公地址
- 电话举报: 服务热线举报投诉电话: 0971-12345 安全生产举报投诉电话: 0971-8230155 消防安全举报投诉电话: 0971-6333599



挑大梁勇争先

“十四五”西宁成就巡礼