

## 以“三线四驱”举措为抓手，察右后旗——

# 打造更有温度的12345热线

□本报记者 崔峻峰  
通讯员 袁辉 卢晓婷

民生无小事，枝叶总关情。近年来，察右后旗始终将12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）作为联系群众、服务民生的“连心桥”，以“群众满意”为核心，创新推出“三线筑基、四驱提质”系统打法，连续4年蝉联全市12345热线综合排名第一。

### 筑牢“三线”基础 让热线从“通”到“畅”

察右后旗以“怎么打、怎么办、怎么回”三个关键环节为抓手，构建起热线服务全流程闭环机制，推动热线服务提质增效。

畅通“诉求线”，让群众“会打”。聚焦服务优化，该旗在政务服务大厅、党群服务中心等人流量密集场所设置宣传专区，详细解读热线宗旨、工单受理范围。同时，通过政府网站、微信公众号等新媒体平台，常态化推送热线知识科普内容，让“有事打12345”成为群众共识，让“办事找12345”成为全民行动自觉。

规范“办理线”，让部门“快办”。出台《12345热线工作制度及考核细则》，明确22条办理职责，建立“日催办、月通报、季调度”工作机制，对超期办理单

位实行全旗通报，责令提交书面检查，倒逼其责任落实、提升办理效率。目前，全旗工单平均办结时长较2022年压缩30%。

做优“反馈线”，让群众“满意”。严格压实各承办单位责任，通过“实地走访+电话回访”相结合的方式，精准对接诉求人，全面了解办理成效。针对复杂疑难诉求，组建专项工作专班，深入开展政策解读与沟通反馈，持续提升办理质效。如今，全旗疑难工单办结率较2022年提升40%以上。

### 激活“四驱”动能 让热线从“畅”到“优”

在筑牢“三线”基础之上，察右后旗创新实施“四个一”举措，推动热线服务从“畅通”向“优质”跨越。构建“政府旗长任组长、多部门联动”的领导小组体系，将12345政府热线服务中心升格为副科级事业单位，实现“顶层设计—流程再造—考核闭环”全链条管理；开通《12345民生直通车》栏目，累计播出民生诉求追踪、政策解读等内容30余期，同步推送至《乌兰察布市直通12345》栏目等平台，既曝光突出问题，也推广先进经验；总结提炼《察右后旗创新“四个一”举措》，实现12345热线办理提质增效等典型材料10余篇，广泛推送至

“学习强国”“消费日报”等权威平台，扩大工作影响力；针对权责交叉的疑难工单，实行“首次派单单位牵头、关联单位配合”的“全链条派单制”，严禁工单退回和签收超期，确保诉求有人接、有人办、有结果。

截至目前，该旗工单退单率降至5%以下，复杂诉求办结周期大幅缩短。各承办单位主动认领诉求的数量较2022年提升50%以上，履职积极性和诉求办理质效得到显著增强。

### 架起“连心桥” 让热线为民解忧

从路面塌陷到井盖破损，从出行安全到欠薪治理，察右后旗12345热线始终坚守“一次受理、全程督办、限时办结”原则，用心用情为百姓解难题、办实事、暖民心。

此前，察右后旗白音察干镇海天佳苑东门小区外路面塌陷严重，幸福佳苑小区以西家佳乐超市门口井盖破损，均存在较大安全隐患。接到工单后，该旗住房和城乡建设局市政公用事业服务中心当天就将破损井盖盖修完毕，并对全旗城区破损井盖及路面开展全面排查整治，切实守护群众出行安全。

在红格尔图镇师家村，村民自修的水泥路高达30公分，存在出行安全

隐患。接到群众诉求后，察右后旗交通运输局养护公司第一时间赶赴现场核实情况，与村民展开充分沟通协商。最终，拆除水泥路障，安装了4条减速带和两块警示标识牌，赢得了群众的一致认可。

针对福泰佳苑小区8号楼因开发商资金链断裂，多年未安装电梯导致居民上下楼困难的问题，察右后旗12345热线接到诉求后，立即上报该旗政府统筹协调。经多方联动、积极推进，该旗住房保障中心通过回购开发6套房产，筹措99.7万元电梯安装资金。目前，电梯已陆续进场安装，困扰居民多年的出行难题即将得到彻底解决。

在治理欠薪工作中，察右后旗12345热线同样交出了亮眼答卷。农民工王雪寒等被拖欠工资约2.64万元，12345热线接到相关工单后，该旗劳动监察大队迅速响应、介入处置，督促涉事企业将拖欠工资全部足额支付到位，切实保障了劳动者的合法权益。

4年蝉联“榜首”的背后，是察右后旗把“群众诉求”当作“冲锋哨”、把“热线办理”当作“民生考卷”的生动实践。自2022年以来，该旗累计办结工单超2.23万件，群众满意度年均保持在99%以上，12345热线也已成为察右后旗提升基层治理效能、增进民生福祉的“金字招牌”。

□本报记者 孙国俊 通讯员 王俊霞 秦双成

日前，商都县第四次全国文物普查工作顺利通过自治区级验收。这标志着商都县圆满完成了第四次全国文物普查目标任务，为县域文物保护事业谱写了新的篇章。

自2024年4月普查工作启动以来，商都县以高度的责任感与使命感扎实推进普查各个环节落地见效。县乡两级均成立由主要领导牵头的文物普查工作领导小组，构建起“县级统筹、部门协同、乡镇落实、村社联动”的四级工作格局，通过签订责任书、纳入考核压实各方责任，并针对金界壕等大型线性遗址实行专职保护员与村级义务管护员相结合的模式，实现重点区域全覆盖管护。

——加强文物普查经费保障。县财政在经费紧张的情况下，统筹安排文物普查经费并全额拨付使用，积极争取上级文物保护专项资金，重点用于文物安防、安全巡查等项目，还为一线文保队伍配备了无人机、全站仪、巡护车辆等专业装备，显著提升了巡查监管的科技化水平。

——多措并举筑牢安全防线。实行常态化巡查机制，加密重点文物点位巡查频次，做到隐患早发现、早处置；严格落实文物前置审批制度，强化工程建设全过程管控，从源头杜绝建设性破坏；联合自然资源、公安等部门开展执法行动，排查整治矿业权与文物保护重叠问题，有效震慑违法违规行。

——广泛宣传增强全社会文物保护意识。

为全面摸清县域文物资源家底，筑牢文物保护与传承根基，高质量完成第四次全国文物普查目标任务，商都县充分利用重要时间节点和各类群众聚集场合，通过多种形式广泛宣传文物保护法律法规。部分乡镇还将文物保护要求纳入村规民约，持续增强全社会文物保护意识，营造全民参与、人人有责的良好氛围。

据了解，商都县依托第四次全国文物普查完成了“三普”231处文物复核，新发现文物遗址点10处、长城点段180处，丰富了县域历史文化内涵。

商都县相关负责人表示，将以此次验收为起点，认真梳理、全面落实专家组反馈的指导意见，对普查中发现的问题逐一整改，持续深化普查成果整理、汇总、归档与公布工作。同时，以普查成果为依托，进一步健全文物保护管理体系，加大文物保护力度，强化文物安全监管，切实把普查成果转化为文物保护、管理、研究与利用的坚实支撑，全力守护县域历史文化遗存，为繁荣商都县文化事业、推进经济社会高质量发展注入持久文化动力。

## 圆满完成第四次全国文物普查目标任务

构建四级工作格局，商都县——

## 丰镇市：春风涌动健身潮 体育惠民暖人心

□实习记者 师楠楠  
通讯员 张日娟 邢勇

春风送暖，万物勃发，正是健身好时节。清晨七时，晨曦微露，丰镇市人民公园热闹非凡，处处涌动着蓬勃生机与活力，一幅全民健身的生动图景在春日里徐徐铺展。

放眼园内，健走队伍身着统一服装，伴着激昂音乐阔步前行；舞蹈爱好者随欢快节奏舒展身姿，翩翩起舞，动

作整齐流畅；太极拳爱好者凝神静气、招式舒缓，于刚柔并济间，尽显中华传统体育文化的独特魅力……不同年龄段的健身爱好者齐聚一堂，在运动中尽享春光馈赠，在锻炼中收获健康与喜悦。

正在晨练的市民谭彩霞说：“退休后时间充裕，我每天坚持来公园健步走。如今健身场地多、环境好，出门就能锻炼，十分方便。坚持锻炼后，我的身体更硬

朗、精神更饱满，睡眠也好了，每天心情都很舒畅。”

在丰镇市奥盛健身房，同样是一派热火朝天的健身景象。跑步机上，会员奋力奔跑，挥洒汗水；器械区里，大家根据自身需求专注投入科学训练，精准发力、塑形美体。“春季人体代谢较快，是健身塑形的黄金时期。为满足不同群众的健身需求，我们场馆专门推出科学减脂、体能增强等定制化课程，希望通过专

业指导，帮助大家养成科学健身习惯，活出丰镇人的精气神。”奥盛健身房教练李波说。

从公园广场到健身场馆，从晨光熹微到暮色降临，越来越多的丰镇市民走出家门，在运动中强健体魄、愉悦身心。近年来，丰镇市不断完善公共体育服务体系，持续推动全民健身向纵深发展，着力构建便捷可及的健身环境，让健身成为市民生活新风尚。

## 四子王旗 草原深处春来早 戍边牧民接羔忙

□实习记者 李星宇  
通讯员 魏守刚 白斯古楞

“我家养了300多只羊，现在总共下了300多只羊羔。由于接羔保育做得比较好，其中还有下双羔的，羊羔的成活率也挺高。”四子王旗江岸苏木额尔登嘎查牧民马海青高兴地说，这几天，他每日早起来，忙着照料棚圈里的小羊羔。

眼下，四子王旗正值接羔保育的繁忙时节。截至目前，四子王旗接羔保育工作进展顺利，势头良好。全旗共完成大小畜接羔112.36万头（只），繁殖成活率达98%。

据了解，马海青是当地有名的勤快人，家里有14000多亩草场，这几年凭着脑子活络与吃苦耐劳，走上了增收致富的路子。如今，他家里的生产生活条件大幅提升：通上了电网和网络，用上了机电井，安装了储水窖，新建了戍边户智能温室菜棚……这些

现代化设施提高了一家人的幸福感。一谈起现在的好日子，马海青侃侃而谈、赞不绝口，打心眼里感谢党的好政策，相信以后的日子会越来越红火。

马海青是当地新牧区建设的一个生动缩影。

近年来，四子王旗扎实开展兴边富民、稳边固边行动，边境地区网络覆盖率达85%；实施“蔬香行动”，让292户戍边牧民在家门口吃上新鲜蔬菜；新打配套机电井288眼，牧区远距离拉水问题得到全面解决，农牧民饮水安全保障率达100%；完成农网改造397.6公里，实现牧区1799户群众通网电全覆盖，使用电保障更加稳定可靠……各项富民政策和惠民工程的精准落地，不仅改善了四子王旗边远地区牧民群众的生产生活条件，提高了大家的幸福指数，也为乡村全面振兴注入了强劲动能。

## 化德县公安局 “一村一警”纾民困 温情调解护夕阳

□本报讯（记者 云娜 通讯员 马慧）近日，化德县公安局依托“一村一警”工作机制，精准发力、联动处置，成功化解一起八旬老人赡养纠纷，并通过跟踪回访巩固调解成效，以有温度的基层治理，全力守护老年群体的合法权益。

据悉，在一次日常入户走访排查中，民警获悉辖区一位八旬老人因赡养问题与子女产生矛盾，老人的日常照料及医疗费用等现实问题迟迟未能得到妥善解决，生活陷入困境。

得知情况后，民警第一时间联合白音特拉乡综治中心、司法所等部门，上门开展调解。工作中，民警与工作人员始终坚持法理情相融的工作原则，一方面向老人子女逐条细致讲解《中华人民共和国民法典》《老年人权益保障法》中关于赡养老人的法律条文，明确其承担的赡养责

任和法定义务；另一方面，从血脉亲情、家庭责任等角度切入，进行耐心细致的劝导。

经过多方共同努力，老人的子女充分认识到自身错误与责任，最终就老人的日常照料、生活费用、医疗保障等事宜达成一致意见，并现场签订赡养协议，有效化解了家庭矛盾。

为避免矛盾反弹，确保调解成果落到实处，民警坚持回访跟进，定期上门了解老人生活状况和子女履行赡养义务情况，用实际行动为老年群体的幸福晚年保驾护航。

化德县公安局相关负责人表示，下一步工作中，该局将持续深化“一村一警”工作实效，常态化开展入户走访、矛盾排查、纠纷化解和跟踪回访工作，用心用情解决群众急难愁盼问题，以更扎实的基层治理效能，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。



4月12日，集宁区园林环卫服务中心抢抓春季绿化黄金时节，组织工作人员在城区公园、主次干道绿化带集中开展灌木补种与整形修剪作业。作业中，工作人员逐一排查绿地缺株断垄情况，规范苗木定植，同步做好浇水灌溉、培土固根等工作，切实补齐绿化短板，持续提升城市生态宜居品质。  
本报记者 王伟 摄

◀ 排查绿地空缺。

▼ 为新苗培土固根。

## 建行乌兰察布满达大街支行成功堵截一起对公客户电信诈骗

□本报讯（记者 云娜）近日，建行乌兰察布满达大街支行成功堵截一起针对企业客户的电信网络诈骗，有效守护了企业资金安全，获得客户认可。

据悉，建行乌兰察布满达大街支行工作人员接到一科技有限公司咨询电话，客户在咨询POS机办理业务的同时，提出将对公账户限额调整至20万元，并称该操作与融资事宜相关。

在沟通交流中，工作人员敏锐地发现该客户疑似遭遇电信网络诈骗。为避免客户蒙受经济损失，工作人员耐心介绍业务流程，邀请客户前往网点现场办理相关手续，为后续风险处置争取时间。

次日，客户如约来到网点。经进一步细致沟通得知，该企业计划通过外部非正规渠道融资1000万元，

用于生产经营周转。工作人员在查看客户聊天记录后，发现对方沟通话术漏洞明显，具备典型的电信诈骗风险特征。

核实情况后，工作人员第一时间对客户进行反诈风险警示，详细讲解此类融资类诈骗的惯用手段与危害，明确告知客户切勿向陌生第三方提供任何个人及账户信息资料。同时，现

场指导客户将对公账户网银限额调至0元，从源头切断资金转出渠道，以快速稳妥的处置及时阻断诈骗链条，成功为企业避免了巨额财产损失。

“建行乌兰察布满达大街支行工作人员凭借高度的风险防范意识和专业的服务能力，切实保障了我们的资金安全，是值得信赖的金融伙伴。”该公司负责人由衷称赞道。