乌兰察布日报

把群众满意度作为出发点和落脚点，四子王旗——

智慧政务优服务 暖心办证惠民生

□本报记者 **孙国俊** 通讯员 **张蜀雁**

随着首批有效期20年的第二代居民身份证陆续到期，四子王旗迎来身份证换证高峰，群众办证、咨询业务量持续走高。为积极应对业务压力，破解群众办证排队久、流程不熟、异地办证难等痛点，四子王旗政务服务与数据管理局政务服务中心（以下简称政务服务中心）精准施策、主动靠前，坚持科技赋能与温情服务双向发力，通过优化引导分流、启用智能设备、健全兜底服务机制，持续提升办证服务质效，让群众办事更快、更省心、更暖心，着力打造有速度、有温度、有力度的政务服务。

精准分流优秩序 贴心导引畅通办

为有效化解办证高峰期拥堵问题，政务服务中心守好大厅入口服务首道关口，以精准咨询、科学分流、高效导引为抓手，优化大厅办事秩序，持续提升群众办事体验。大厅入口咨询导引台作为群众办事“第一站”，配备业务熟练、服务优质的专职人员——熟练掌握身份证换领、补领全流程规范，全天候为办事群众提供政策咨询、流程讲解、业务指引等一站式服务。

“对于符合自助办理条件、排队等候时间较长的群众，我们主动引导其至一楼身份证综合自助服务区。依靠人工精准分流，有效减轻窗口受理压力，实现大厅人流有序疏导、业务高效运转，从源头压缩群众等候时长，做到群众‘进门有人接、疑惑有人解、办事有人引’。”政务服务中心工作人员张欣介绍。

针对高峰期人流量集中的特点，政务服务中心严格落实“第一时间响应”机制。工作人员主动问询办事需求，耐心解答办证疑问，细致告知办理条件、所需材料、业务流程及取证方式。取号环节，安排专人协助老年人、办事新手操作叫号设备，精准区分业务类型，结合公安窗口当日承载量动态调控叫号节奏，防范窗口业务积压。

智能科技提速度 自助服务暖心办

“本来我担心不会操作自助设备，没想到工作人员全程在旁指导，每一步讲解都清晰明白，办得又快又顺心！”顺利完成换证的居民嘎日玛，对贴心服务连连点赞。

依托“互联网+政务服务”改革成果，政务服务中心充分盘活智能设备资源，投用身份证自助办证机、自助领证机，打造24小时自助服务区，以科技赋能推动办证服务提质提速，跑出便民服务“加速度”。目前，内蒙古户籍、符合自助办理条件的居民，可在自助服务区办理身份证到期换领、损坏换领、丢失补领三项高频业务。

相较于传统人工窗口，自助办证流程精简、便捷高效。群众只需录入身份证号码，即可一站式完成人像采集、信息核验、自助缴费等操作，不仅办事体验显著提升，也为上班族、务工人员等工作日不便线下办事的群体提供便利。

为解决老年人等群体不会操作智能设备的难题，政务服务中心安排两名专职帮办人员常驻自助服务区，提供陪伴式、手把手帮办服务。从拍照着装、仪容要求提前告知，到现场信息录入、人像拍摄、缴费确认，全程一对一指导，及时处置操作难题。业务高峰期，工作人员提前到岗、延时服务，坚持办完当日最后一笔业务。

“换证高峰期间，自助服务区日均办证140余件，峰值可达180余件，成为分流业务压力、提升办证效率的重要支撑。”政务服务中心工作人员肖晴说，智能设备的高效便捷搭配工作人员的温情帮办，让科技服务饱含民生温度。

双线兜底保畅通 分类服务无忧办

兼顾不同群体、各类户籍群众办证需求，政务服务中心联合四子王旗公安局驻厅身份证综合窗口，构建“自助办理+人工兜底”双保险服务模式，细化分类服务举措，打通办证堵点难点，确保群众办证少跑腿、事事有回音。

“本地居民可就近选择户籍地派出所办理，也可到政务服务中心自助服务区快速办结；异地户籍、特殊情形无法自助办理的群众，由二楼身份证综合窗口专人兜底受理，实现服务全覆盖、无死角。同时，推行证件邮寄到家服务，群众可自愿选择邮寄取证，免去往返大厅奔波，真正实现‘一次办好、便捷高效’。”四子王旗公安局驻厅身份证办理综合窗口工作人员黄锦琼介绍。

在本地建筑工地务工的河北籍群众刘建峰，身份证即将到期急需换领，原本担心要返乡办理。经工作人员引导，他在人工窗口顺利完成异地换证。“工地事务繁忙，本来打算请假回老家，没想到在这里一次就能办好。”便捷的异地办证服务，让外地务工人员真切感受到政务服务的暖意。

截至目前，政务服务中心累计办结身份证业务14700余件。一张小小的身份证，是观察民生服务的微缩窗口，既见证着政务服务数字化转型、服务效能持续提升的实效，也映照出祖国北疆稳步推进的城镇化步伐。

“下一步，我们将持续深化‘放管服’改革，紧盯群众高频办事需求，不断优化窗口服务模式、升级智能服务场景、完善帮办兜底机制，补齐服务短板、增强服务效能。始终把群众满意度作为出发点和落脚点，以科技赋能提效率、以温情服务聚民心，持续擦亮便民利企政务服务品牌，为群众提供更加便捷、高效、暖心的政务服务，不断提升群众的幸福感和满意度。”四子王旗政务服务与数据管理局副局长靳峥嵘表示。

全市创建全国民族团结进步示范市能力提升培训班开班

本报讯（记者 **云娜**）10月14日，全市创建全国民族团结进步示范市能力提升培训班开班，旨在指导参训人员进一步了解、掌握测评指标体系，全面提升创建专业化、规范化水平，推动我市民族团结进步创建工作提质增效、走深走实。

培训特邀自治区民委民族团结促进处副处长吴晓冬作专题授课。吴晓冬以《深化理解认识 把握重点方向——以新指标引领高质量示范创建》为题，紧密结合我市民族工作实际与创建工作现状，从民族团结进步创建工作基本情况、提档升级路径方法，讲好中华民族共同体故事等方面进行系统阐释。

参训人员纷纷表示，在今后的工作中，他们将以此次培训为契机，全面吃透测评标准，精准对标任务要求，科学规划观摩线路、高标准打造特色示范点位、细致做好讲解词打磨和讲解员队伍培育，充分展示我市创建亮点成果。坚持实干笃行与宣传引导双向发力，全方位、多角度讲好乌兰察布民族团结动人故事。

本次培训以视频形式开展，各旗县市区设分会场。

察右后旗任家村幸福院

适老改造补短板 安全便民暖民心

本报讯（记者 **杜林檐** 通讯员 **郭美荣 樊佳文**）近日，察右后旗当郎忽洞苏木任家村幸福院升级改造工程顺利完工并投入使用。

任家村幸福院作为当地农村互助养老阵地，集中居住着不少老年群众。随着使用年限增加，幸福院逐渐出现房屋墙体老化、院内道路坑洼不平、适老化配套设施缺失等诸多问题。为持续健全养老服务体系，当郎忽洞苏木把幸福院提质改造列为重点民生工程，广泛听取院内老人意见建议，结合实际科学制定改造实施方案，精准推进升级改造工作。

此次改造坚持适老优先、安全便民原则，实施房屋墙体保温修缮、屋面检修，平整硬化院内道路，全力消除各类居家安全隐患。同时，为院内居室统一加装窗户卷帘，既可遮挡强光，又能减少室内热量散失、增强房屋保温性能。

改造后的任家村幸福院窗明几净、院落整洁，老人们坐在屋前晒着太阳拉家常，院内处处洋溢着温馨祥和的氛围。“以前房子掉墙皮、院子路不好走，上厕所、走路都担心滑倒。现在窗户加了卷帘，院子也平整了，我们几个老人住在一起互相照应，没事还能一起唠嗑。党和政府把实事办到我们心坎里，现在日子过得舒心又踏实。”任家村村民靳文秀说。

“幸福院是守护农村老人晚年生活的重要民生阵地。我们将常态化做好幸福院运维管理工作，用心用情解决老人的生活难题，真正让幸福院成为老人的温馨家园。”任家村党支部书记王丹表示，幸福院升级改造是完善基层养老服务、落实养老惠民政策的关键载体，改造全程坚持“适老、便民、暖心”的原则，不断完善养老服务配套，全方位改善老人居住环境。

此次任家村幸福院升级改造工程，是察右后旗夯实完善农村牧区养老服务体系的生动实践。当地改造以设施改造补齐养老短板，以贴心服务温暖夕阳晚年，以实干担当守护老年民生，持续不断增强辖区老年群体的获得感、幸福感、安全感，让老年人的晚年生活更有品质、更有温度、更有盼头。

乌兰察布市全民国防教育工作专题培训班开班

本报讯（记者 **韩淼**）10月14日，由市委宣传部举办的乌兰察布市全民国防教育工作专题培训班在市委党校开班。

本次培训为期三天，采用理论讲授、现场教学、军事训练等形式开展。培训期间，授课老师围绕铸牢中华民族共同体意识、深入推进新时代全民国防教育工作的方法路径等内容，为参训学员进行系统的专题讲解。后续，还将组织学员到呼和浩特市实地观摩全民国防教育射击体验馆、内蒙古航天科教研学中心等全民国防教育重要阵地，进一步提升学员做好全民国防教育工作的能力水平。

参训学员纷纷表示，此次培训主题鲜明、内容丰富，既有理论高度又贴近工作实际。下一步，他们将切实提高政治站位，强化责任担当，以学促干、学用结合，努力把学习成果转化为推动全民国防教育工作高质量发展的实际成效，为新时代全民国防教育工作贡献力量。

市记协举办新闻工作者团体辅导活动





▲心理辅导活动现场。

◀团体沙盘游戏。

本报记者 梁子萌 摄

本报讯（记者 **王锦鹏**）10月14日，市新闻工作者协会在市融媒体中心“记者之家”，开展以“从心出发，解码沟通的秘密”为主题的团体辅导活动。10余名新闻工作者暂时放下“记录者”的身份，以“参与者”的身份，开启一场疗愈身心的心灵之旅，在轻松愉悦的互动体验与敞开心扉的思想交流中，放松身心、积蓄力量。

“如何认识自我、高效沟通？”活动伊始，内蒙古应用心理学研究院岳敏老师以此切入，开启暖心互动交流。现场以自我介绍为破冰环节，各位新闻工作者依次发言，真诚分享自身性格特点、兴趣爱好和个人工作优点。

随后，岳敏结合新闻工作沟通频繁、压力集中、节奏紧凑的职业特点，开展针对性心理辅导。她抛出思考命题，带领大家共同探索外在沟通方式与内在自我之间的联结，用温柔细腻的语言引导在场人员深度思考，引导大家遇见自己、发现自己、成为自己，鼓励大家正视工作压力、接纳自我情绪、发掘自身优势，帮助大家跳出固有思维误区，解开日常工作沟通、人际交往中的各类困惑。

在团体沙盘体验环节中，大家分组围坐在沙盘桌前，在琳琅满目的沙具中挑选契合内心感受的摆件，伴着缓缓流动的细沙搭建属于自己的沙盘图景，把藏于心底的感受、工作里的感悟投射到沙盘之中，在具象化的创作里进一步看见内心状态、理解沟通背后的心理根源。

分享交流环节中，大家轮流畅谈感悟，结合沙盘体验、采访对接、团队协作等工作经历及生活经验，分享沟通中的难题与心得。大家纷纷表示，此次活动让自己学会正视自我、调整心态，看见内心状态对外在表达、倾听方式带来的影响，掌握了实用的沟通技巧。

市新闻工作者协会秘书长闫妤表示，下一步，市记协将继续发挥“记者之家”的阵地作用，常态化开展形式多样的心理辅导活动，引导新闻工作者在互动交流中科学调节压力、舒缓情绪，以更加饱满的热情和昂扬的斗志投入到今后的新闻宣传工作中。

遥感巡田 智管水肥 险护丰收

中国人保财险『天空地一体化』赋能察右中旗农业发展——

□本报记者 **王锦鹏** 通讯员 **王旭**

秋日的察右中旗黄羊城镇田野里，无人机盘旋升空开展作物长势遥感巡查，田间物联网传感器实时采集土壤墒情数据，数字平台上农田长势一目了然。

“现在种地有人教、灾后有保险、收成有保障，心里踏实多了。”黄羊城镇小南村种植户彭宽元说，他种植马铃薯20多年了，今年依托中国人保财险的“天空地一体化”数字农业体系，他的马铃薯亩产效益实现稳步增收。昔日“靠天吃饭”的农田，迎来数字化转型新变化。

2025年，中国人保财险投入捐赠帮扶资金107.5万元，在察右中旗实施“天空地一体化”农业监测与“水肥一体化”两大项目。其中，67.5万元用于建设旗级天空地农业大数据中心，搭建“数字农业一张图”综合管理平台。依托卫星遥感、无人机巡航与地面物联网监测站，该平台整合耕地、作物、灾害、产量、质量、农事六大模块，打通农业、气象、水利、应急、保险等部门数据壁垒，实现灾害预警提前48小时精准发布，灾损评估准确率提升至90%，作物面积统计所需时长从30天压缩至3天。

同时，投入40万元在小南村建成节水灌溉水肥一体化示范基地。物联网传感器实时采集土壤墒情与气象数据，AI算法对灌溉、施肥、病虫害防治等环节进行智能推演，生成精准作业“处方图”。实现灌溉节水20%、节肥30%，人力投入降低60%以上，农作物增产20%-30%，综合经济效益提升30%以上。大水漫灌耕作模式转变为按需滴灌模式，农户拿起手机，就能查看地块水肥需求，大幅降低田间劳作强度。

在硬件项目之外，中国人保财险还把农业保险“双精准”技术体系嵌入服务全流程。依靠地块智能识别、遥感灾害监测、数据模型定损，实现承保精准核验、理赔高效提速，改变传统经验定损的老办法，有效缩短理赔周期、降低服务成本，破解长期以来农户定损难、理赔慢的难题，让惠农保险服务更接地气。

“过去，我们种地多凭经验，旱涝灾害风险难预判，一旦受灾只能等待事后理赔；如今，‘天空地一体化’数字农业体系构建起从生产管护、灾害预警到保险理赔的完整链条，我们种地更有保障了。”彭宽元乐呵呵地说。

科技赋能田地，保险守护丰收。中国人保财险以数字化技术破解农业生产痛点、难点，将农业生产的不确定性转化为数据赋能的确定性，真正实现灾害预警跑在风险前面、金融服务落到田间地头，为察右中旗蹚出了一条科技助农、保险护航、防灾减灾深度融合的可行之路。

察右前旗土贵乌拉镇：联合执法进小区 整治乱象护民生

本报讯（记者 **杜林檐** 通讯员 **冯泽**）近日，察右前旗土贵乌拉镇联合多部门开展物业服务突出问题集中整治“联合执法进小区”专项行动，对辖区重点住宅小区开展全方位、拉网式专项排查整治，规范住宅小区物业管理秩序，破解小区治理难点、痛点，消除各类安全隐患，全力保障居民居住环境安全、整洁、有序，提升群众居住幸福感与安全感。

本次专项整治坚持问题导向、靶向施策，统筹整合多方监管执法力量，联合察右前旗公安局、市场监管局、自然资源局、住房和城乡建设局、城管局、住保中心、消防救援大队等职能单位，组建专项联合执法检查组，聚焦小区环境乱象、消防安全隐患、设施设备缺乏运维、违规搭建乱象等群众反映强烈的突出问题，精准发力、从严整治。

行动期间，执法检查组深入中朵馨园、维多利华庭、汇福园、锦绣嘉苑、红卫佳苑、化肥厂家属楼、中山府邸、天昇苑8个重点住宅小区，采取“实地巡查、逐项核查、现场登记、现场督导”的方式，对小区公共区域、楼道通道、消防设施、电梯设备、楼栋外围等重点区域开展全面细致排查。经排查，重点发现并梳理出四类突出问题：一是楼道杂物乱堆乱放，占用公共通道、疏散通道，存在消防安全隐患；二是居民私拉乱接电线进行飞线充电，极易引发火灾事故；三是小区内存在私搭乱建、违规占用公共空间等乱象，破坏小区整体规划与居住环境；四是部分小区电梯未按期年检，特种设备运行存在安全风险。

针对排查发现的各类问题，专项联合检查组坚持立行立改与限期整改相结合的原则，现场向小区物业负责人、相关业主逐一反馈问题，详细讲解物业管理、消防安全、违建管控等相关法律法规及政策要求，明确整改标准、整改时限和责任主体。同时，开展普法宣传引导物业企业压实主体责任，规范服务管理，呼吁居民自觉遵守小区管理规定，主动杜绝各类违规行为，共同维护整洁、安全、有序的小区居住环境。

下一步，土贵乌拉镇将以此次专项整治行动为契机，持续深化物业服务领域突出问题治理，健全多部门联动常态化监管机制，常态化开展小区巡查整治工作，紧盯问题整改落实情况，严防问题反弹回潮。同时，持续压实物业企业服务主体责任，不断规范物业管理服务行为，补齐小区治理短板，切实解决群众居住生活中的急难愁盼问题，以精细化治理筑牢民生保障底线，全力打造安全、舒适、宜居的人居环境。

（上接第一版）9月3日至4日，商都县青少年活动中心、察右后旗第一中学分别开展展览剧、科学实验秀、科普互动体验和科普主题讲座。科普大篷车兵分多路，深入各旗县市区和苏木乡镇的校园、社区、广场，把流动科技馆送到百姓家门口。

多方协同，全域发力。全市各学会、协会、企业科协、高校科协立足自身优势开展精准科普，多方力量联动，科普活动遍地开花。

此次科普月活动形式丰富、覆盖面广，推动了优质科技资源下沉、科普服务前移，在全市营造出讲科学、爱科学、学科学、用科学的浓厚氛围。