

接诉即办、帮办代办……节后首个工作日，多地政务服务单位工作人员——

# 工作在状态 服务在一线

本报记者 刘以晴 王 者 沈靖然

## 因干部状态新观察

状态体现担当，状态折射作风。2月5日是春节假期后首个工作日，各地政务服务单位工作人员陆续回到岗位。干部到岗了吗？服务到位吗？群众满意吗？记者实地探访多地政务服务单位，通过一次接诉即办、一次帮办代办、一项业务办理，呈现各地党员干部以更务实的举措、更积极的状态让群众办事从“能办”走向“好办”的具体实践。

——编者

一条便民热线——

### 接诉即办，居民省心省力

“您好，这里是松原市12345政务服务热线。”春节假期后首个工作日，早上8点15分，吉林省松原市政务服务中心三楼话务大厅内，电话声不时响起。

“早上起来，发现家里停水了。”电话里，市民刘先生很焦急，“刚过完年，家里想着来场大扫除，正是要用水的时候，啥时候才能恢复啊？”

“请告诉我您的居住位置、联系方式，咱家有没有可能忘缴费呀？”话务员侯真旭询问基本信息，边详细记下市民需求。

松原市12345政务服务热线24小时开通，平均每天每名话务员要接听50通市民来电。正月初八，本该早上8点到岗的侯真旭特地早来了15分钟。“刚过完节，想着早点过来，再理理流程，调整好状态。”侯真旭笑着说，“接听来电，除了准确记录，有时我们也要及时引导市民把问题和需求讲得更清楚些，为职能部门高效处理打好基础。”

8点20分，侯真旭挂掉来电。填写事项类别、标明市民需求后，刘先生的诉求清单通过内部系统被转到承办单位松原市住房和城乡建设局。“停水地点在经济技术开发区，请实地核查，迅速解决问题。”接到诉求清单后，住建局审批办工作人员刘鑫与自来水公司负责同志取得联系。

10点左右，刘鑫接到情况反馈：停水地点在老城区，是天气寒冷导致的管道破裂。自来水公司已经完成检修，恢复供水。

收到住建局上传的“事项办结”信息后，侯真旭电话回访刘先生，询问对处理结果是否满意，“不到两个小时问题就解决了，非常满意！”刘先生道。

近年来，松原市持续建立以12345政务服务热线为主渠道的“接诉”体系，打造各级职能部门、企事业单位构成的“即办”体系。能立即办结的第一时间答复，需要协调处理的3个工作日内办结，构建“反映即响应、转办即办理、事后有监督”的诉求解决工作全闭环。

“未成年人想要出国，护照签证到哪办理？具体需要哪些材料？”11点，侯真旭又接起一通电话，“您稍等，我现在去查询一下。”侯真旭起身往工作台走去，不出一分钟，她返回工位，作出解答。

去年，12345政务服务热线工作台上多了一本知识库。在松原市政务服务和数字化建设管理局牵头下，公安局、民政局、市场监管局等多个部门参与编写，身份证补办、出入境手续、惠企服务……许多市民咨询频率较高的事项办理流程都被记录在册。“有了它，很多服务咨询类电话，不再需要转接给职能部门，12345热线就能

但不了解有关流程。年前，秦川的家人扫了扫家门数字政务门牌号上的二维码，将创业想法在线留言给霍允章。看到留言后，霍允章第一时间帮她协调营业场所，答应节后为她上门办理营业执照。这不，上班第一天，霍允章就带着行政审批服务局的工作人员马不停蹄地赶往秦川家。

去年，临邑县在全县12个乡镇（街道）推广使用“数字政务门牌号”，覆盖全县所有村居社区，并与第一书记工作相结合，建立“吹哨报到”制度，打通服务群众的“最后一公里”。群众办事只需扫一扫门牌号的二维码，便可线上办理业务，随时享受政策咨询与解读、政务服务帮办代办等服务。

进门后，霍允章和行政审批服务局工作

人员主动帮助秦川从“爱山东”APP上提交个体工商户设立申请，并对接市残联开具相关证明，还为她详细介绍了相关创业政策和扶持措施。

“等营业执照下来了，我再上门给你送过来。”霍允章向秦川承诺，“新的一年，我们干部多跑腿，咱们群众少跑路。”

一个综合窗口——

### 一站式办理，办事更便利

“您好，请问需要办理什么业务？”上午9时，在重庆市永川区行政服务中心咨询服务台，工作人员何利面带微笑，热情接待前来办事的市民群众。

“我想开个面馆，今天来办营业执照。”个体工商户杨雪梅前来咨询。

“您可以直接到我们的无差别综合窗口办理，一站式搞定。”何利热情指引。

来到综合窗口，杨雪梅拿出资料，工作人员唐梦雪一边快速审核相关材料，一边耐心指导杨雪梅哪些材料需要签字、盖章。不到10分钟，就完成了所有手续。“来之前我以为要跑好几次呢，没想到这么快就办完了。”杨雪梅说。

何利介绍，过去在政务服务大厅，不同行政审批部门每家单独设置窗口，常常出现忙闲不均的情况。为此，永川区以群众办事不排队长为目标，逐步整合单事项办事窗口，推进无差别、分领域综合窗口设置全覆盖。25个部门、615个事项在无差别综合窗口受理同标准办理，大幅提升企业群众办事便利度。

在一楼大厅企业开办综合窗口，企业主王宇平带着提前准备好的营业执照等资料，正在办理企业更名、经营范围变更事项。王宇平告诉记者，他以前注册的是一家建筑公司，这几年

电子商务蓬勃发展，公司业务范围越来越广，报

告的经营范围需要变更，今天一早带着材料直接来现场办理，期待新年有个新开始。

“我提前按照办事指南准备好所有材料，在企业开办自助区上传资料，工作人员审核通过后就搞定了。有不清楚的地方，也有工作人员耐心细致讲解，整个办理流程非常顺利。”王宇平说，从提交资料到审核通过，不到20分钟就办完了。

针对涉企政务服务，永川区行政服务中心推广应用61个涉企“一件事一次办”套餐，有效提升企业和群众的办事效率和满意度。为应对蛇年开工第一天的集中办理人流，永川区行政服务中心提前对各类设备进行了维护检查、启动调试。同时，针对业务办理量较大的窗口增派了人手，减少办事群众排队等候时间。

图①：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图②：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图③：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图④：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑤：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑥：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

人员主动帮助秦川从“爱山东”APP上提交个体工商户设立申请，并对接市残联开具相关证明，还为她详细介绍了相关创业政策和扶持措施。

“等营业执照下来了，我再上门给你送过来。”霍允章向秦川承诺，“新的一年，我们干部多跑腿，咱们群众少跑路。”

一个综合窗口——

### 一站式办理，办事更便利

“您好，请问需要办理什么业务？”上午9时，在重庆市永川区行政服务中心咨询服务台，工作人员何利面带微笑，热情接待前来办事的市民群众。

“我想开个面馆，今天来办营业执照。”个体工商户杨雪梅前来咨询。

“您可以直接到我们的无差别综合窗口办理，一站式搞定。”何利热情指引。

来到综合窗口，杨雪梅拿出资料，工作人员唐梦雪一边快速审核相关材料，一边耐心指导杨雪梅哪些材料需要签字、盖章。不到10分钟，就完成了所有手续。“来之前我以为要跑好几次呢，没想到这么快就办完了。”杨雪梅说。

何利介绍，过去在政务服务大厅，不同行政审批部门每家单独设置窗口，常常出现忙闲不均的情况。为此，永川区以群众办事不排队长为目标，逐步整合单事项办事窗口，推进无差别、分领域综合窗口设置全覆盖。25个部门、615个事项在无差别综合窗口受理同标准办理，大幅提升企业群众办事便利度。

在一楼大厅企业开办综合窗口，企业主王宇平带着提前准备好的营业执照等资料，正在办理企业更名、经营范围变更事项。王宇平告诉记者，他以前注册的是一家建筑公司，这几年

电子商务蓬勃发展，公司业务范围越来越广，报

告的经营范围需要变更，今天一早带着材料直接来现场办理，期待新年有个新开始。

“我提前按照办事指南准备好所有材料，在企业开办自助区上传资料，工作人员审核通过后就搞定了。有不清楚的地方，也有工作人员耐心细致讲解，整个办理流程非常顺利。”王宇平说，从提交资料到审核通过，不到20分钟就办完了。

针对涉企政务服务，永川区行政服务中心推广应用61个涉企“一件事一次办”套餐，有效提升企业和群众的办事效率和满意度。为应对蛇年开工第一天的集中办理人流，永川区行政服务中心提前对各类设备进行了维护检查、启动调试。同时，针对业务办理量较大的窗口增派了人手，减少办事群众排队等候时间。

图①：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图②：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图③：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图④：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑤：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑥：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图⑦：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑧：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑨：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图⑩：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑪：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑫：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图⑬：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑭：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑮：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图⑯：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑰：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图⑱：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

图⑲：吉林省松原市12345政务服务热线话务员在接听群众来电。

徐磊摄（人民视觉）

图⑳：山东省德州市临邑县临邑镇朱家胡同村第一书记霍允章（左）上门为村民秦川介绍相关创业政策。

本报记者 王者摄

图㉑：重庆市永川区行政服务中心工作人员指导群众办理业务。

付小云摄（人民视觉）

# 深化新时代全民国防教育

卢小青

## 汇聚爱国强军正能量

习近平总书记强调，我们的国防是全民的国防，推进国防和军队现代化是全党全国人民的共同事业。全民国防教育是建设巩固国防和强大人民军队的基础性工程，是弘扬爱国主义精神、增强全民国防意识的有效途径。十四届全国人大常委会第十一次会议表决通过新修订的《中华人民共和国国防教育法》（以下简称“国防教育法”），全面贯彻落实习近平总书记关于加强全民国防教育的重要论述和党中央决策部署，主动适应国防和军队现代化建设新形势、新任务新要求，对全民国防教育领域作出系列新规范新要求，对于加速构建完善全民国防教育新格局、提升全民国防教育法治化水平具有重大意义。江西是中国革命的摇篮、人民共和国的摇篮、人民军队的摇篮和中国工人运动的策源地。要用好用活丰富的红色资源，全力推动新修订的国防教育法在赣鄱大地落地生根，不断汇聚起爱国强军的强大正能量。

### 一、多层次完善教育体系，筑牢崇军尚武的“精神基石”

这次国防教育法修订，对社会国防教育、学校国防教育等方面提出了新的要求。我们要着眼于构建分层次、多领域、广覆盖的全民国防教育体系，根据不同对象的认知特点和接受习惯，推动经常教育与集中教育相结合、普及教育与重点教育相结合、理论教育与行为教育相结合，让崇军尚武成为引领社会价值取向的时代追求。

一是紧盯“关键少数”。领导干部是全民国防教育的关键。新修订的国防教育法，对国家机关工作人员提出了更高标准，要求应当具备较高的国防素养，发挥在全民国防教育中的模范带头作用。我们要深学细悟习近平总书记关于全民国防教育的重要论述，将国防教育列入全省党委（党组）理论学习中心组学习计划，纳入各级党校（行政学院）、社会主义学院、干部学院学习内容，教育引导各级领导干部在学深悟透党的创新理论中增强国防观念。探索建立领导干部国防教育分级分类培训体系，将国有企业中高层管理人员、各级学校校长以及主要新闻媒体负责人逐步纳入全省国防教育培训范围，着力提升新时代领导干部履职尽责所必需的国防素养。

二是聚焦“重中之重”。青少年是祖国的希望和未来，也是全民国防教育的重中之重。新修订的国防教育法，对各级各类学校的国防教育目标、内容和方法途径等进行了补充完善，这凸显了新时代青少年国防教育的重要性。我们要以江西推进“大思政课”综合改革试验区为抓手，把课堂教学与军事训练结合起来，推动各级学校打造更加贴近国情省情、符合学情的国防教育精品课程，切实把爱国强军的种子播撒在学生心田。以全省“国防教育示范学校”“少年军校”等创建为引领，组织开展武警部队“百队进百校”结对共建、“八一”兵棋推演等活动，引导广大青少年增强家国情怀和崇军尚武精神。依托全省爱国主义教育基地和国防教育基地，广泛开展网上网下“红色走读”“红色研学”等特色活动，探索青少年军事技能体验与拓展训练等新场景新模式，让青少年在实践中感悟中激发爱国之心、报国壮志和强国之行。

三是注重“全民全域”。全民动员、全域覆盖是最有效的国防教育。新修订的国防教育法，贯彻全民参与、长期坚持、讲求实效的方针，要求全体公民增强国防观念、强化忧患意识、掌握国防知识、提高国防技能，这有利于在全社会营造关心支持国防和军队建设的浓厚氛围。我们要推动新修订的国防教育法普法宣传作为建设更高水平法治江西的基础性、长期性工作，以国家宪法日、全民国家安全教育日等为节点，分级分类加强法治宣传教育，引导广大干部群众更好尊法学法、守法用法。将全民国防教育纳入全省精神文明建设范畴，与爱国主义教育、思想道德教育、文明法治教育等一体推进，融入全省“四个100”文化导师下乡、“万名文艺家下基层”等文明实践活动，使国防教育融入日常、入脑入心。

### 二、全方位拓展渠道载体，铸就爱国强军的“钢铁长城”

这次国防教育法修订，丰富拓展了全民国防教育的方法和渠道，对媒体网络和文化传播、群众性国防教育活动、国防教育场所等作出规范。我们要创新教育方式、丰富教育载体，在讲好国防故事、搭建实践平台、打造特色品牌上精准发力，推动国防意识融入血脉、浸入心扉。

一是高水平讲好国防故事。讲好故事是开展全民国防教育的重要方式。新修订的国防教育法，要求创新宣传报道方式，采取多种形式和途径开展国防教育、普及国防知识，这是适应当前舆论生态、媒体格局、传播方式变革的必然要求。我们要推动全民国防教育“上云用数赋能”，依托江西融媒大脑，用好省市县三级融媒体中心，推出国防教育专题专栏、新闻报道和融媒体产品，讲好赣鄱大地情系国防、爱国拥军的精彩故事。聚焦中国人民解放军建军、秋收起义、井冈山革命根据地创建“三个100周年”和苏区振兴等重大革命题材，创作推出电影《志愿军》系列、电视剧《向死而生》等一批爱国强军、献身

国防的精品力作，更好为国防事业书写、为国防精神抒情、为国防成就放歌。以打造“德润赣鄱”好人文化品牌为抓手，组织开展“最美退役军人”“情系国防”好民兵等典型选树推介，以典型的故事、榜样的力量引导广大干部群众增强国防意识，培养国防情感。

二是高效搭建实践载体。抓好全民国防教育，离不开多元化的实践载体。新修订的国防教育法，进一步丰富拓展了实践载体，尤其是新增“利用重大节日、纪念日和重大主题活动等，广泛开展群众性国防教育活动”等条款。我们要统筹军地资源力量，加快推进江西革命军事博物馆、革命军事文化街等国防教育阵地建设，鼓励各地建设国防教育主题公园、主题街区、主题广场等场所，更好推动国防教育走进群众、深入人心。依托遍布全省的2900余处革命旧址和革命纪念馆博物馆，强化人工智能、大模型等技术赋能，建好用好江西省爱国主义教育基地数字展馆等数字化平台，打造更多沉浸式、体验式、互动式新场景，不断增强国防教育的时代性和感染力。利用建军节、国庆节、全民国防教育日等重要时间节点，组织开展全民国防素养大赛、“国防万映”公益电影展映等群众性宣传教育活动，推动全民国防教育热在基层、热在群众。

三是高起点打造特色品牌。红色文化是江西最闪亮的名片，是抓好全民国防教育的特色优势。新修订的国防教育法，明确提出发挥红色教育资源功能开展国防教育。我们要编制实施《江西省建设红色基因传承先行区规划（2024—2028年）》，推动国防教育融入革命精神研究、红色教育培训、红色文旅融合等方面，打造一批赓续红色血脉、具有时代特色的全民国防教育品牌。建强用好全国红色基因传承研究中心，深化伟大建党精神和井冈山精神、苏区精神、长征精神等中国共产党人精神谱系研究阐释，总结提炼一批独具赣鄱特色的精神标识。做强红色教育培训，以井冈山、瑞金等地为重点，扎实推进全国红色培训、红色研学示范区建设，不断提升红色教育培训专业化品牌化发展水平。

### 三、立体化构建工作格局，共筑国防教育的“坚固防线”

这次国防教育法修订，在加强组织领导、强化军地协同、夯实基础保障等方面作了完善。我们要健全工作机制，完善制度保障，加快构建跨区域、跨系统、跨部门、跨业务的全国国防教育工作新格局。

一是在完善领导体系上发力。党的领导是推动新时代全民国防教育高质量发展的根本保证。新修订的国防教育法，进一步完善党领导国防教育工作的体制机制，将军队以及地方各级党委、政府担负的国防教育职能统一调整由党中央和地方各级党委负责。我们要深化省市县两级全民国防教育领导机制建设，进一步压紧压实责任、规范工作运行，推动形成党委统一领导、职责任务明确、沟通协调顺畅、工作督导有力的组织领导体系。省委宣传部发挥好牵头抓总作用，加强对全省各级全民国防教育的指导、监督和统筹协调，确保各项工作规范化制度化常态化开展。组织修订《江西省国防教育条例》等政策法规，进一步明晰涉军涉地部门和群团工作职责，推动企业、农村、机关、学校、街道社区、社会组织等基层单位组织好本单位本单位的国防教育，着力打通全民国防教育“最后一公里”。

二是在深化军地协同上发力。军地协同配合是开展全民国防教育的有力抓手。新修订的国防教育法，对军队开展国防教育的义务作出了明确规定，提出“驻地军事机关应当协助学校组织学生军事训练”等规定，这有助于推动建立高效、顺畅、灵活的军地协同机制。我们要健全完善军地联席会议、联合办公、军事会商等工作机制，更好畅通全民国防教育军地协作链路。统筹好部队退役武器装备、国防教育阵地等资源，积极支持和配合驻赣部队开展军营开放活动，吸引广大干部群众在参观体验、交流互动中接受国防教育熏陶。用好省军区、陆军步兵学院和驻赣部队等力量，有针对性地向全省党政机关、企事业单位、大中小学等开展专题授课、推动国防教育进机关、进学校、进企业、进社区、进乡村、进网络。

三是在强化支撑保障上发力。全民国防教育是一项久久为功的工作，离不开强有力的支撑保障。新修订的国防教育法，对于原有的国防教育经费保障、社会捐助、文物保护等制度作了进一步完善。我们要加强队伍建设，建立全民国防教育专家库，推动各级国防教育工作机构选优配强工作力量，组织开展教育培训和实践锻炼，不断提高工作能力和水平。强化经费保障，推动全省各地将国防教育经费纳入预算，鼓励企业事业单位、社会组织和个人捐助资助全民国防教育事业。抓好检查考评，推动全民国防教育工作纳入全省经济社会发展“十五五”规划、目标绩效考核、意识形态巡察巡察、各地精神文明建设等内容，将检查考评结果作为各级领导班子和有关领导干部年度考核评价的参考，让关心国防、热爱国防、建设国防、保卫国防在赣鄱大地蔚然成风。

（作者为江西省委常委、宣传部部长）

## 黑龙江开展农村基层党组织网络培训

本报哈尔滨2月5日电（记者祝大伟）一大早，黑龙江省漠河市北极村党群服务中心就热闹起来。北极村党支部书记高威和乡亲们坐在大屏幕前，期待着冰雪经济专家在“龙江先锋”党建云平台上的直播讲座。

近几年，北极村加强党建引领，带动当地群众大力发展民宿产业。高威和乡亲们想通过听课来找到发展冰雪旅游的新思路。

此次直播是黑龙江党员教育系统2025年的新春“第一播”。“我们通过省级示范培训班课程进行直播，不断提升农村基层党组织和党员推动乡村振兴的能力。”黑龙江省委组织部有关同志介绍，近年来全省已开展省级线上培训千余场次。

让手机成为新农具，直播成为新农活。黑龙江省各地结合自身实际，利用平台开展培训轮训。哈尔滨市委组织部与市农科院持续开展科技助农活动，派出百名科技专家深入田间地头，为全市40余个村屯的农企、合作社、农户指导教学；充分利用网络平台，累计上传各类涉农课件200余部，把农技知识送到农民掌心。

七台河市委组织部搭建“红帆助农”销售平台，利用“龙江先锋”党建云平台开展经常性直播培训。许多农民通过网络直播将本地特产卖向全国，近年来已带动当地农民增收1270余万元。

## 广西整治“指尖上的形式主义”

清理解散面向基层的5000多个微信工作群

本报南宁2月5日电（记者庞革平）新春伊始，广西百色市田东县林逢镇干部韦铭征高兴地说：“如今工作群少了，摆脱了24小时‘盯群’‘爬楼’的困扰，感觉手机都轻便了不少，可以全神贯注干工作、心无旁骛抓落实，有更多时间和精力为群众办实事、解难题了。”

针对APP多、工作群多、签到打卡任务多等基层反映强烈的问题，2024年以来，广西壮族自治区党委采取有力措施，上下联动，大力整治“指尖上的形式主义”，推动各市、县（市、区）开展政务APP、微信工作群清理整治，清理解散面向基层的5000多个微信工作群，清理整合率为67.55%，稳步推进“一表通”数据管理系统建设应用工作。

据广西壮族自治区党委督查室副主任龙小松介绍，广西明确县（市、区）开发面向乡镇干部的非临时性、阶段性网络工作群不得超过5个，每个乡（镇、街道）原则上只开设1个面向村（社区）干部的非临时性、阶段性网络工作群。为强化常态管理监督，《广西移动互联网应用程序和网络工作群管理暂行办法》明确不得设置要求基层部门单位和个人定期登录、签到打卡、规定时间内响应等无实质工作内容的刚性约束指标，不得作对象区分强制推广下载安装，不得简单以在线学习时长和积分高低搞排名通报，不得随意纳入对基层的考核内容，不得变相迫使基层干部“24小时待命”，持续强化跟踪问效。