

# 打破壁垒优服务 便民利民暖人心

## ——伊旗“三角”延伸办破解群众办事难题

市融媒体中心记者 康霞 孙永娟 刘悦

“以前上班没时间办业务，周末窗口又休息，跑了好几趟都没办成。现在周六能直接来大厅办理，不用请假、不用跑空，太贴心了！”近日，在伊金霍洛旗政务服务中心，刚办完社保业务的市民王利君脸上满是笑意。这一贴心体验，正是伊金霍洛旗创新实施“延时服务+社区便民点+云坐席”政务服务“三角”延伸办，破解群众办事痛点的生动缩影。

近年来，伊金霍洛旗聚焦企业群众“上班没空办、周末没空办、路途跑得远、线上不会用”的急难愁盼，通过打破时间、距离、数字三大壁垒，将政务服务延伸至群众身边、延伸至居家场景、延伸至非工作时段，让群众办事更便捷、更省心、更暖心，用服务温度提升群众获得感。

打破时间壁垒，让群众周末能办、下班能办。“不让群众跑空趟”是伊金霍洛旗政务服务中心的服务承诺。为破解群众工作日没时间办事、非工作时间没处办事的困境，该旗持续推行“5+2”延时服务，让政务服务告别“朝九晚五”的局限。

在工作日，伊金霍洛旗政务服务中心推行延迟下班机制，对临近下班或午休时间抵达的群众，窗口工作人员主动延长工作时间，提供“办完最后一项”服务，确保当日业务当日办结，坚决杜绝“跑空趟”现象。针对周末办事需求，该旗推出“周末半天办”服务，将公安户政、不动产登记、社保医保、市场监管等与群众生产生活密切相关的高频事项，全部纳入周末延时服务清单。每周六、周日上午（不含节假日），业务骨干轮流值

守，群众无需预约，可直接到政务服务大厅办理业务，真正实现周末不打烊、办事不添堵。据统计，自延时服务推行以来，周六日延时服务累计办件已达1.08万件，切实解决了群众“上班没空办、周末没处办”的痛点。

缩短距离半径，让群众“就近能办、随时能办”。“家附近就有自助服务点，24小时开放，深夜下班顺路就能办社保查询，再也不用专门跑政务大厅了。”家住伊金霍洛旗扎萨克镇的市民李娟，对社区24小时便民服务站赞不绝口。

为破解群众“路途跑得远”的难题，伊金霍洛旗激活社区“邻里式”便民点，在全旗布局13个24小时自助政务服务便民服务站，形成覆盖城乡的“15分钟政务服务便民圈”。每个自助服务点均配备政务服务智能工作台、智能文件柜、社保自助办理机、营业执照自助服务终端等8类智能设备，涵盖社保、医保、户政、市场监管等多领域高频事项，实现“一站式”自助办理。

所有自助服务点实行24小时全天候开放，群众刷身份证即可实名查询、办理，不受工作日和上下班时间限制，无论是深夜下班顺路办事，还是周末突发急需，都能随时办理。为方便群众快速找到最近的站点，该旗政务服务与数据管理局将13个自助服务站点信息全部上线至高德地图和百度地图，群众只需在手机地图搜索“24小时自助政务服务便民服务站”，即可实时查看周边站点位置、距离远近，并一键获取导航路线，精准直达办事地点，真正实现“就近办、随时办”。

跨越数字鸿沟，让群众“居家能办、远程能办”。“年纪大了，不会用线上系统，多亏了‘云坐席’工作人

员远程指导，在家就能办业务，不用跑一趟路。”今年68岁的张清远，通过“云坐席”远程窗口顺利办理了医保报销相关手续，切实感受到了“零跑腿”的便利。

针对部分群众“线上不会用”的问题，伊金霍洛旗升级“云坐席”远程窗口，构建“远程虚拟窗口”服务矩阵，让群众足不出户就能享受“面对面”的政务服务。该旗在政务服务大厅部署“远程虚拟窗口”终端，企业群众通过蒙速办APP、政务服务网，即可与政务服务中心受理工作人员视频连线，实现“前端综合受理、后台集中审批、结果免费寄递”的闭环服务。

“云坐席”平台搭建起可视化服务通道，支持语音视频、文件传输、在线标注等功能，工作人员可远程指导群众准备材料、填写表单，耐心解答办事疑问，全程提供“一对一”贴心服务，让群众获得“如同亲临”的办事体验，有效跨越数字鸿沟，实现“居家零跑腿”。

小事见初心，服务暖民心。如今，伊金霍洛旗通过“三角”延伸办服务，已有效构建起“平时就近办、周末直接办、困难上门办、远距离云端办”的政务服务新生态。13个24小时自助政务服务便民服务站遍布城乡，“云坐席”远程服务随时响应，延时服务温情相伴，三大服务举措协同发力，切实打破了政务服务的时间、距离和数字壁垒，让政务服务更有温度、更具效率。

下一步，伊金霍洛旗将持续聚焦企业群众办事需求，不断优化服务举措，提升服务质效，进一步拓展服务覆盖面，细化服务流程，让政务服务延伸到更多场景、惠及更多群众，以实实在在的服务成效，持续增强群众的获得感、幸福感和满意度，为优化营商环境、推进基层治理现代化注入强劲动力。



近日，2026年康巴什区“中国体育彩票杯”第三届智力运动会暨第二届青少年魔方锦标赛在青春山街道神华康城社区场馆火热开赛。为期两天的比赛，汇聚传统棋艺与现代智力挑战，吸引了来自包头市及我市各旗县区近千名选手同场竞技。

市融媒体中心记者 石全心 刘俊平 摄



# 准旗广电人的“硬核”浪漫

张丽兰 贺润

准格尔旗7692平方公里的土地是丘陵起伏，沟壑纵横，部分偏远村落的广播电视信号覆盖一度是“老大难”。如今，一张覆盖全域、服务高效的广播电视公共服务网络已悄然织就，让36万准格尔旗百姓无论身处何地，都能享受清晰、稳定、丰富的视听服务。这是准格尔旗广电人用脚步丈量山川、用技术跨越沟壑，守护千家万户“视听晴空”的动人答卷。

### 织密服务网络：让广播电视服务触手可及

2023年，准格尔旗被国家广电总局确定为第二批广播电视基本公共服务县级标准化试点地区，是内蒙古自治区3个人选旗县之一，也是鄂尔多斯市唯一入选旗县。以此为契机，准格尔旗全力推进广播电视公共服务标准化、均等化建设。

短短两年多时间，一套“1+15+158+N”的三级服务体系全面建成——1个广播电视管理中心，15个广播电视公共综合服务驿站，158个行政村代办点，以及若干名广播电视管家。从旗到乡、从村到户，维修、安装、咨询等服务精准推送至每一个角落，彻底打通了广播电视服务的“最后一公里”。

如今，3个广播电视发射台高高矗立，20个广播电视发射站星罗棋布，6万余户“户户通”设备走进农家小院，数百套应急广播终端静守守护。无论是有线、无线还是直播卫星，百余套清晰的电视节目、数十套广播频率随时相伴。全旗10个苏木乡镇、4个街道办事处周边的3万户农牧民，已免费享受100M宽带和有线电视服务。

### 智慧广电赋能：二维码背后的“永远在线”承诺

在准格尔旗，很多农户家门边都贴着一个小小的二维码。这不是普通的贴纸，而是一份“永远在线”的服务承诺。

设备出了问题？手机扫一扫，一键报修。这套创

新开发的“户户通”运维APP，将报修、派单、接单、反馈、监督、管理等功能集成一体，后台实现“一码管全程、一键可查询”。24小时热线、48小时响应，这份高效运转的服务闭环，让“让群众满意”从口号变成了实实在在的体验。

技术创新不止于此。准格尔旗统筹广电公共服务资源，建设综合信息服务平台，推动智慧广电跨行业融合，打造了“广播+电视+APP+两微一端”的融媒矩阵，深挖应急广播“平时宣传、战时应急”潜力，形成了多元化服务生态。

### 高质惠民升级：让每一帧画面都清晰

为了让群众从“听得到、看得见”升级为“听得好、看得好”，准格尔旗大力推动直播卫星提质增效。两年来，已免费为当地1.5万户直播卫星用户更新置换直播卫星地面双模高清终端，实现直播卫星用户高清终端全覆盖。从标清到高清，从黑白到彩色，这不仅仅是技术参数质的跃升，更是百姓文化生活质量的真切提升。

与此同时，客户端还增设了手语播报，特殊群体的需求得到贴心保障。广播电视公共服务，正在变得越来越有温度。

### 应急广播守护：关键时刻“一竿子插到底”

应急广播是广播电视公共服务的重要组成部分。准格尔旗在每个乡镇、行政村部署应急广播终端，提供全天候、全方位、远程唤醒、定向播出的应急广播服务，确保关键时刻信息能够“一竿子插到底”。



广电工作人员常态化开展设备检修。

同时，在有条件的行政村设立村级新时代文明实践广播站，为群众提供“菜单式”便民惠民综合广播电视公共服务，让党的声音和政策第一时间传入千家万户。

### 服务品质保障：“七个必须”立下硬规矩

好的服务离不开严的标准。准格尔旗通过“七个必须”实现服务标准化——从服务流程到响应时限，从技术规范到质量要求，每一个环节都有章可循、有据可查。定期开展设备巡检、故障排查、维修维护及技术支持，确保广播电视信号传输畅通、播出安全，满足基层群众收听收看广播电视节目的基本需求。

从昔日的“信号盲区”到如今的“满格幸福”，从“看得见”到“看得好”，准格尔旗用一张网、一个码、一座塔、一套标准，守护着这片“空中家园”。让信号满格，让温暖常在——这不仅是准格尔旗广电人的执着信念，更是千千万万公共服务践行者共同的誓言。

民生视点

□陆凡冰

近年来，大尺寸中控屏几乎成为新款汽车的标配。它集导航、娱乐、社交功能于一体，用户滑动指尖，便能实现刷剧、打游戏等操作。然而，便捷背后，潜藏的安全问题不容忽视：部分车辆出厂自带的行车娱乐限制功能形同虚设，短短10秒就能轻松解除；更有甚者，有的司机在行驶过程中紧盯中控屏“追剧”，将行车安全抛诸脑后。当方向盘后的目光被屏幕“精彩内容”所吸引，智能科技所赋予的，便不再是单纯的便捷与乐趣，更可能成为行车安全风险、引发治理难题的隐患。

这一现象背后，折射出的是车企安全把关流于形式、灰色改装乱象滋生、监管体系相对滞后的深层症结。当前，汽车行业竞争日益激烈，部分车企为抢占市场，突出产品卖点，将中控屏的行车娱乐限制功能设计成用户可随意关闭的“软选项”。这种看似“人性化”的设计，实则是对技术伦理的背离，更是对行车安全的漠视；而对于无法通过软件解除限制的车型，市场上已悄然出现加装硬件模块、绕开安全限制的灰色服务，进一步放大了安全风险。此外，现行交通法律法规对驾驶中操作中控屏观看视频等行为，缺乏清晰、明确的界定，形成了监管真空地带。

汽车从单纯的代步工具向休闲娱乐的生活空间进化，是行业发展大势，但必须明确：安全永远是第一位的。智能化的本意，是让驾驶更安全、更便捷，而非本末倒置。如果放任中控屏沦为分散驾驶员注意力的“黑洞”，不仅会直接威胁驾乘人员等道路参与者的生命安全，更会消耗公众对智能汽车技术的信任，阻碍汽车智能化产业的健康发展。坚守安全红线，汽车智能化才能真正行稳致远。

车企必须主动落实源头上的“硬约束”。技术创新的重点，不应只停留在丰富娱乐功能上，更应聚焦安全本质，强化安全设计。国家强制性标准需及时跟进完善，可考虑将行车娱乐限制功能设为默认强制开启模式，并通过技术手段杜绝用户破解的可能；同时，积极引入眼球追踪、疲劳监测等智能技术，在识别到驾驶员分心时，及时发出预警甚至采取必要干预措施，用不可逾越的“硬约束”，从源头规避安全风险。

监管部门需主动“亮剑”，斩断灰色改装链条。有关部门应强化跨部门联动，精准溯源、严厉打击提供破解服务、销售违规硬件的商家；短视频、社交平台需切实压实主体责任，严格审核内容，严禁传播相关的破解、改装教程，从传播端遏制违规行为蔓延；法律法规要明确将驾驶过程中操作中控屏观看视频等行为，纳入妨碍安全驾驶行为的范畴，细化处罚标准，为执法工作提供清晰、有力的法律依据。

驾驶文明和安全认知，更需与技术进步同频同步。交通管理部门、驾校等机构，应加强智能汽车使用风险的宣传教育，明确告知驾驶员：目前的辅助驾驶技术绝非自动驾驶，中控屏的核心功能是驾驶信息终端，而非消遣娱乐的“移动电视”。要通过持续引导，让“开车不玩屏”像“喝酒不开车”一样，深入人心、形成共识，成为智能汽车时代每个驾驶员的行为准则。

科技创新应为安全助力赋能，而非埋下隐患。唯有车企守住底线、监管划清红线、驾驶员筑牢防线，那块日益增大的中控屏，才能真正发挥它应有的功能。

(转自《人民日报》)

# 康巴什区市场监督管理局执法大队用“加速度”回应群众“心期盼”

张娜

近日，市民唐浩专程将一面印着“为民排忧解难 倾听心声 造福百姓”的锦旗送到康巴什区市场监督管理局执法大队办公室，握着执法人员的手连连道谢：“没想到你们短短3天就帮我解决了困扰半个月的消费纠纷，真的太感谢了！”

这份沉甸甸的认可，是大队2026年以来142件民生诉求处置成效的缩影。今年以来，执法大队通过12315热线、全国消协智慧315平台、信访信件三类诉求通道，建立“四快闭环”处置机制：诉求第一时间响应受理、3个工作日内完成核查、复杂纠纷7日内完成调解、办理结果第一时间反馈办结，全流程规范管控，确保群众诉求“件件有着落、事事有回音”。

此次让群众专程致谢的消费纠纷

中，面对双方各执一词的争议局面，执法人员没有简单走程序，而是先后4次上门向商户核实经营细节，2次面对面倾听消费者诉求，联动行业协会、法律顾问共同厘清权责边界，最终促成双方达成一致和解协议，原本僵持不下的矛盾仅用5个工作日就得到圆满解决。“我们多跑几趟、多问几句，群众就能少烦心、少跑腿，这都是我们应该做的。”负责处理该投诉的执法人员李伟说。

一面锦旗，既是群众对执法工作的“满意度评分”，更是鞭策前行的“责任状”。下一步，康巴什区市场监督管理局执法大队将继续把群众诉求作为“第一信号”，探索建立“投诉预警溯源”机制，针对高频投诉领域提前开展行业规范引导，从“接诉即办”向“未诉先办”延伸，用有温度的执法、有力度的监管筑牢民生消费安全防线，让为民服务的底色在每一件民生小事中越擦越亮。

科协动态

# 百嘎丽“探春令”科普读书汇在鄂尔多斯科技创新馆举办

近日，百嘎丽“探春令”《鄂尔多斯：“炭”世界“化”未来》科普读书汇暨世界读书日、全民阅读活动周主题活动在鄂尔多斯科技创新馆举办。本次活动由科协协会主办，聚焦煤炭与化工领域的科普传播，旨在让书香浸润鄂尔多斯，让科学点亮创新之路，让更多人走进“炭”世界、读懂“化”未来，让书香与科学之花在鄂尔多斯遍地绽放。

活动现场，市科学技术协会为中国矿业大学、伊泰集团、国家能源集团鄂尔多斯煤制天然气工厂等企业代表赠书。现场互动问答环节将活动气氛推向高潮，并为参与的观众赠送书籍。新奇有趣的科学实验秀精彩纷呈，成功点燃了青少年的探索热情，营造了崇尚阅读、热爱科普、乐于探索

的浓厚氛围。

活动邀请中国矿业大学常家惠老师从科普读物《鄂尔多斯：“炭”世界“化”未来》编写定位、背景、内容框架、创作思路及特点等方面深度解读了新书的核心内容。该科普读物由市科学技术协会携手中国煤炭学会编写，以鄂尔多斯煤炭产业创新发展为主线，借“百嘎丽”与“塞德德”的趣味对话阐释科学原理，用通俗易懂的语言、丰富的案例、直观的图片，将复杂的煤化工原理转化为可触可感的科普作品，展现了煤炭“变身”成果。本书既是市科学技术协会践行“厚植创新 科普赋能”初心使命的生动实践，也是鄂尔多斯产业成就的生动展示，引导读者了解煤炭产业背后的科学力量与城市担当。

(市科协供稿)