



淮南市将政务服务兜底机制从市县两级向基层末梢全面延伸

把『办不成的事』办成办好

■ 本报记者 柏松

如今，该市 90 个乡镇（街道）便民服务中心全部完成窗口设置，做到窗口标识、受理范围、工作台账“三个统一”。

窗口全覆盖 兜底有保障

“因为对政策不了解，我女儿同时在凤台县和潘集区两地登记了土地延包，再向芦集镇秦圩村申请撤销时，不知道该咋办了……”8月6日，农户李树林来到潘集区芦集镇便民服务中心“办不成事”反映窗口，反映其办理土地延包时遇到的困难。

窗口工作人员分别联系了凤台县和潘集区芦集镇相关负责人，了解具体情况，一番对接协调，第二天便完成相关手续。

小窗口服务大民生。这个专门兜底解决因各种原因搁浅的“疑难杂症”的窗口，让“办不成事”变为“办得成事”。

“它看似只是一个便民办事的通道，实则折射出基层工作从被动应对到主动治理的跃迁，是民生‘兜底智慧’的生动体现。”淮南市相关负责人表示，主要处理两类问题，一类难办的事是民生领域长期积累的“历史旧账”，一类是涉及多地多部门或“不知道找谁准”的事儿。

自从实现窗口市、县、乡镇（街道）三级全覆盖后，淮南市面对“疑难杂症”不是简单说“不”，而是把“难办”变成“想办办法”“尽力办”，打破教条束缚，展现政务担当，回应社会期待。

不久前，安徽微源机电负责人单军来到田家庵区政务服务中心反映，因企业名称变更需要先办理不动产证变更，但税务窗口告知《契税法》实施后此证明已废止，业务无法办理。

“办不成事”反映窗口工作人员立即协调税务、不动产窗口共同研究政策，针对企业情况特事特办，顺利完成不动产证更名。

对于广大群众而言，这扇特殊的窗口，兜住的是制度缝隙中的民生期盼。

不久前，居民李女士到大通区政务服务中心“办不成事”窗口反映，其在办理自然人股权转让中遇到困难。该业务需通过线上提交股权变更材料，但公司一位股东因病危无法完成线上认证操作，办理的最后期限将至。

窗口工作人员了解情况后，协调税务等相关窗口工作人员联动，帮助李女士完成相关材料扫描、上传及业务办理，解决了李女士的燃眉之急。

联动重闭环 规范更高效

“本来我只是咨询办理流程，没想到工作人员帮我全部办好了，真是太贴心了！”9月9日，提到自己的经历，吴先生对凤台县跨境政务服务连连称赞。

今年5月，吴先生来到凤台县桂集镇便民服务中心，咨询如何办理其位于蚌埠市怀远县的经营主体注销业务。

需本人到场、未注册法人账号、未办理税务登记……一个流程让吴先生犯了难。而“办不成事”反映窗口工作人员没有犹豫，与县政务服务中心涉企服务窗口进行联动，30分钟内完成法人账号注册，与怀远县建立联系，进行信息线上互传与审核，开具清税证明，当天便办完所有手续。

“‘办不成事’窗口的实践表明，解决难题的关键往往在于担当。”淮南市相关负责人表示。

7月1日起，我国首部专门针对“办不成事”反映窗口的国家标准《政务服务“办不成事”反映窗口运行规范》正式实施。这份“国标”把地方成熟实践升级为全国统一指南。

在运行机制上，淮南市搭建市、县、乡镇（街道）三级联动工作格局，依托“皖政通”App实行诉求分级分类、线上流转、限时办结。建立简单事项当日办、复杂事项5个工作日内协同办、疑难事项在线提级办的三级闭环处置机制，组建全市窗口工作群开展即时会商、紧急事项直报，确保群众诉求就近受理、高效处置。

聚焦群众“办不了、不会办”等办事难，淮南市推动服务向基层延伸，实现53项市级事项县（区）办、14项市县级事项乡镇（街道）可办；推动22个高频政务服务事项邮政网点帮办，在77个邮政网点的86台ITM机接入政务自助系统，364个事项实现就近自助办；推出客货车驾驶员补换证“主动提醒、主动答疑、主动帮办”服务，累计办理1.2万笔。

一件件身边琐事，一桩桩百姓期盼，丈量着城市温度、彰显治理温情。“办不成事”反映窗口运行至今，该市受理诉求办结率100%。诉求总量呈逐年下降态势，该市政务服务满意率省考指标位居全省第一方阵。

基层乡镇党员、警员、网格员、城管队员、消防队员“五员同巡、行走共治”——

“社区合伙人”携手破难题

一线调研

■ 本报记者 刘洋
本报通讯员 汪远

铜陵市义安区五松镇临近铜陵主城区，小区多、人口密，曾经飞线充电、乱堆乱放等是投诉焦点。如何提升基层治理质效，让这些沉在最底层却又离群众最近的问题能够被及时发现并化解？

近年来，五松镇推行“行走五松”一线工作法，建立党员、警员、网格员、城管队员、消防队员“五员同巡、行走共治”模式，打造“松下有‘员’·同访共治”治理品牌，让群众的急难愁盼，在第一时间被看见、被解决。“五松基层微治理”项目获评铜陵市十大创意暖心案例，五松镇也于2025年获评全省基层治理先进集体。

从“铁脚板”到“流动哨兵”，让问题清单“走”出来

“阿姨，最近家里都还好吧，有没有需要我们帮助的地方？”9月15日上午，五松镇万鸡山社区的网格员揣着“行走工作簿”，穿梭在小区楼栋间，敲开一户户居民的门。

“我们的网格员每天雷打不动地走访一小时，并且要做到敲开门、见到人、问到需。”万鸡山社区党委书记肖玲介绍，该社区是“新老结合”的多元化社区，老年人多、物业压力大，很多问题藏在楼栋里、角落里，发现问题不能靠坐在办公室等，“我们每周五还会有个网格工作例会，哪些问题已经解决、哪些问题需要引起注意，网格员会逐一‘交账’。”

“不靠‘铁脚板’走在前面，问题就会越积越多。”五松镇党委副书记叶蕾

介绍，五松镇把辖区划成65个基层网格，搭建“镇党委—村（社区）党委—网格党支部—楼栋党小组”四级联动组织体系，设立54个网格党支部，配齐162名楼栋小组长，配备142名专兼职网格员，集结480余名党员志愿者轮流下沉走访。“目的就是要变‘等’为‘走’，以更加主动的方式，让问题在萌芽时就被看见。”

为确保重点人群走访到位，五松镇还结合行动是否方便、是否独居、子女是否在本市等情况，将辖区老年人精准分类，科学确定不同的走访频次，在收集诉求、化解问题的同时，重点把独居、失能等人群的安全底线兜住。

在荷花塘社区，承担“铁脚板”职责的不只是社区干部。这里美食街内的数十家商户连成片，每天近百名外卖小哥在周边跑单。社区在依托“暖新驿站”“暖新小屋”等平台为外卖小哥提供便利的同时，成立新就业群体党支部和“红骑手”志愿服务队，并专门建了一个联系群，让骑手们在走街串巷过程中“随手拍”、即时报。

“宵井盖翘了、飞线充电、楼道堆物，他们跑得多、看得细，在群里一发，我们马上接单。”荷花塘社区党委第一书记柏丹介绍，如今“红骑手”已成为穿行街巷的“流动哨兵”。

从“日理万急”到“荷睦”驿站，让民生疙瘩“解”得开

发现问题只是第一步，关键还得办得快、办得成。

“水从橱柜缝里直往外涌，我一个人在家真不知道怎么办。”提及前段时间的揪心事，万鸡山社区北湖小区住户李阿姨记忆犹新，“没办法，我只能拨通了社区网格员小陈的电话。”

网格员很快便赶到现场，迅速联系水电师傅排查，发现漏水源于楼上3楼

和6楼的厨房主管老化破损。面对涉及三户人家的棘手问题，网格员没有层层上报，而是当天就把三方业主和维修师傅请到一起，当面敲定维修方案。第二天一早，施工队便进场施工，两个多小时后漏水彻底被止住。

“我们从2025年开始探索‘日理万急’治理新模式，把‘机’改成‘急’，就是要及时化解群众身边的急事难事。”肖玲表示，“日理万急”模式核心是一套“急响应、急协调、速解决”的闭环机制——网格员接到问题后1小时内到场，涉及多方的当场召集相关方面对面商量，能当天化解的绝不隔夜。遇到责任不清或费用分摊有争议的，社区专门设置了单笔最高先行垫付500元的“应急微基金”，“宁可社区多承担，不让居民多等一天。”

该模式推行以来已快速处理渗漏、断电、噪音等急事近百件，平均办结时间大幅度缩短，助力居民对社区满意度提升至96%以上。

荷花塘社区则把矛盾化解搬进了一间茶室。社区打造“荷睦”家事驿站，今年夏天，这里已经调解了多起空调滴水等纠纷。

“双方只要能坐下来喝杯茶，基本上就能调解成功。”柏丹表示，一个家事驿站实际上联起自己的治理品牌，“大家面对面，换位思考下，事情就好办多了。”

在日常生活中，与群众打交道最多的就是社区和物业。“为此，我们一方面鼓励社区形成自己的治理品牌，另一方面还于去年制定新的物业管理办法，将‘网格巡查问题整改率’和‘居民满意度’作为核心指标。”叶蕾介绍，这一调整倒逼物业企业从“被动管”向“主动干”转变。如今，天润嘉城小区的物业结合收集到的居民建议，常态化开展清洗纱窗等便民活动；天馨花园小区物业试点志愿服务网格化模式，培育出“邻

里帮帮团”……

从“合伙人”到“五员”，让共治力量“聚”起来

由社区党组织牵头，征集居民需求形成一个个“微项目”，再由社区的“合伙人”认领落实，在荷花塘社区，这种群众点单、社区派单，“合伙人”接单、居民评单的“社区合伙人”机制已经正式运行。

“今年，我们的‘社区合伙人’已认领实施18个项目，覆盖家庭教育、健康义诊、困难群体帮扶、独居老人探访等多个方面。”柏丹介绍，社区吸纳了驻区单位、辖区商户、社会组织、居民骨干四类“合伙人”，建立了需求、资源、项目三张清单，“资源整合后，社区为民服务能力得到了进一步提升。”

相比“社区合伙人”机制的项目化运作，五松镇在镇级层面推行党员、警员、网格员、城管队员、消防队员“五员同巡、行走共治”模式，打破部门壁垒，实现了治理力量常态化联动。

“党员带头走，主要开展调解、劝导、宣讲等工作；警员联动走，实现警格、网格精准对应，当好平安守护人；网格员常态走，以每日必巡、逐点必查的方式，当好民情前哨兵；城管队员攻坚走，重点整治环境难点，当好城区美容师；消防队员精准走，针对飞线充电、楼道堆物等隐患开展精准整治。”五松镇党委书记丁光新表示，“五员”联动相当于建立了一个“朋友圈”，“大家齐心协力，绘就了基层治理同心圆。”

目前，五松镇“五员同巡、行走共治”模式已形成较为成熟的治理体系，构建起了“全员行走、全域排查、全程闭环、全民受益”的基层治理新格局。今年以来，全镇累计排查化解各类矛盾纠纷573起，12345政务热线工单同比下降28.2%、平均办理时限压缩30%。

国防教育润童心



► 9月17日，萧县红色宣讲团成员郭中华在萧县中学礼堂开展宣讲活动。日前，萧县退役军人事务局、萧县关工委等单位联合开展的2026年全民国防教育宣传月暨红色教育宣讲进校园活动，已先后为6所城乡中小学作宣讲报告。 本报通讯员 李鹏 摄

▼ 9月17日，合肥市虹桥小学，小学生在进行国防教育体验。当日，合肥市林店街道武装部联合该校开展“国防教育进校园”主题活动，增强学生国防意识。 本报通讯员 赵明 摄



► 9月17日，阜阳市三里小学开展防空应急疏散演练活动，通过演练对学生进行国防教育和安全教育，进一步提高在校师生的应急避险和自我防护、自救互救能力。 本报通讯员 王彪 摄



和田文旅来皖递出山海邀约

安徽籍游客可免和田地区A级旅游景区首道门票

本报讯(记者 刘静文)9月17日下午，合肥秋意渐浓，一场跨越山海的文旅之约如约而至。在安徽省文化和旅游厅、安徽省驻新疆援建指挥部支持下，由和田地区文化体育广播电视和旅游局主办的和田地区文化旅游宣传推介活动（合肥站）拉开帷幕。皖疆两地文旅部门、旅行社、景区及文旅企业代表齐聚一堂，共叙援疆情谊，共谋协作新机。

会场一侧的展台前，和田风光展板、民族风服饰、发夹等文创产品整齐陈列，和田大枣、核桃等特色物产引得嘉宾驻足，近距离感受昆仑山下的别样风情。推介环节，和田的丝路文脉、雄奇风光、多彩非遗与精品线路逐一亮相。极具西域特色的歌舞轮番登台，悠扬乐曲、灵动舞步收获阵阵掌声。此外，活动现场面向合肥旅游市

场，推出适配的旅游出行产品“皖和号”，为安徽游客赴和田旅游搭建便捷通道。和田地区文旅局党组成员、副局长米日古丽·买吐送表示，安徽籍游客凭有效身份证件，可免和田地区A级旅游景区首道门票。

“这次推介会不仅是一场文旅聚会，更是一趟走亲戚、会亲人的探亲之旅。”米日古丽·买吐送发出邀约，“欢迎

安徽父老乡亲到和田走一走。登昆仑、逛古城、品非遗、尝美食，和田各族群众备好美食、扫净庭院，盼着大家回家。”

“安徽文旅产业理念先进、市场成熟，和田有世界级的文旅资源，两地资源互补，客源互送，合作空间十分广阔。”谈及两地后续文旅合作计划，米日古丽·买吐送介绍，将以本次巡回推介为契机，落实引客入和激励政策，推动客源互送；开展文艺展演、非遗互访，加强文化交流；吸引安徽企业投资民宿、文创等文旅项目；常态化互访推介，促进游客双向流动，让皖和山海相连，同心同行。

据了解，合肥站结束后，和田文旅推介代表团还将奔赴蚌埠、滁州继续开展专场推介，同时配套开展城市快闪、文旅调研考察等系列活