2025年10月1日 星期三
编审:邓海明 责编:郭远 美编:戴琛 校对:彭卉
赣南日报

“穿针”引线 “声”入民心

——记新时代赣鄱先锋钟晓艳

□记者钟雅欢

新时代赣鄱先锋

在赣州,12345政务服务便民热线就像一条无形的纽带,紧密连接着政府与百姓。而钟晓艳作为赣州市12345政务服务便民热线管理中心主任,是这条热线的掌舵人。6年来,她推动热线实现从“跟跑”到“领跑”高质量发展,群众满意率持续保持98%以上,生动诠释了新时代共产党员的为民情怀与先锋形象,成为了新时代赣鄱大地上的先锋楷模。

敢为人先,开拓创新勇破局

2019年,在深化“放管服”改革的浪潮中,钟晓艳肩负起筹建赣州市12345政务服务便民热线的重任。这是一项充满挑战的工作,没有成熟的经验可以借鉴,一切都要从零开始。但她毫不退缩,秉持着“民有所呼,我必速应”的坚定信念,全身心投入到筹建工作中。

为了让热线尽快上线运行,她带领团队跑遍了各个相关部门,协调解决了一个又一个难题。2020年6月,热线成功上线运行,开启了赣州政务服务的新篇章。然而,钟晓艳并没有满足于此,她深知,要想打造一流的政务服务平台,就必须不断创新。

钟晓艳锚定“打造全国一流政务服务平台”目标,大刀阔斧整合16个受理渠道,搭建起市、县、乡、村四级联动、全域覆盖的“一网通办”平台,开通全市2713个办理账号,确保了群众诉求“事事有回音、件件有着落”。

面对新领域新挑战,她坚持问题导向,聚焦群众反映最集中、最强烈的痛点难点,推出一系列创新举措,多项成果在全省推广,成为行业标杆。2020年11月,在全省率先与110报警服务台建立对接联动机制,有效分流非警务类求助,让警力回归主业。2021年6月,创新推出“一键挪车”专项服务,践行“小挪车、大民生”理念,累计高效办结相关求助87.84万件,经验做法在全省推广。2024年,启动“民意速办”改革,她以“清单明责、评议提质”为抓手,编制民生诉求职责清单,创新引入社会评议制度,倒逼服务效能提升。她与时俱进,敏锐把握智能化趋势,大力推动“智能赋能、服务升级”,上线在线客服、智能回访、辅助派单等AI应用,不断优化服务体验。

这些创新举措,不仅提升了热线的服务效率和质量,也为全省乃至全国的政务服务改革提供了宝贵的经验。热线运行至今,累计受理群众诉求533万件,按时办结率高达99.2%。赣州市12345热线在全国334个城市服务质量评级中荣获最高A级,稳居全省首位,成为名副其实的政务服务标杆,实现了从无到有、从有到优的高质量发展。

以人为本,长效机制解难题

在钟晓艳看来,群众的事再小也是大事。她始终把群众的利益放在首位,用真心和真情为群众排忧解难。

钟晓艳不仅在热线设立了营商环境、社保公积金、劳动维权、法律服务等特色服务专席;还针对赣南方言复杂的特点,创新设立“客家话专席”,在乡镇设立便民服务站,让不擅长普通话、不熟悉智能手机的群体方便反映诉求;开设“好虔城”人才服务专席,为人才提供专业、精准的服务;开通“医帮办”服务,提供异地就医备案、居民医保停保等帮办服务;开通老人服务(上门预约)专区,为老年人和特殊群体人员提供便利化预约上门政务服务,通过热线受理、派单给职能部门,职能部门上门服务的标准流程,打通服务群众的“最后一公里”。

无论是疫情防控关键期,还是暴雨灾害应急处置时,以及中高考静音护航时,钟晓艳总是第一时间协调联动相关部门,高效处置各类突发事件。她牵头组建53家成员单位、168人的应急联络队伍,高效处置各类应急工单4481件,用“热线速度”守护群众安全。

“群众常规诉求相关部门基本能解决,但是很多‘老大难’等硬骨头问题不是那么轻易解决。”钟晓艳说,她牵头建立“市长热线日”、辅助决策、“信访+12345”调处等七大工作机制,形成“高位推动、协同发力”的强大合力,推动528件“老大难”问题解决,牵头起草了专报78期、重要信息互通函64期、日报175期,为市领导、市直单位决策提供参考,推动解决营商环境、欠薪、环保等一大批民生实事,让“久拖未决”变成“马上就办”。

热线开通以来,收获群众锦旗11面、获表扬工单4039件,每一个数字背后,都是老百姓对这份“听得见的微笑服务”最真挚的认可。

打造铁军,凝聚团队促发展

一个优秀的团队,是事业成功的关键。钟晓艳深知这一点,她坚持严管和厚爱相结合,创新实施“双心工程”,致力于锻造一支政治过硬、业务精湛、作风优良的服务铁军。

钟晓艳作为团队的“大家长”,始终以实际行动践行“为人民服务”的宗旨,注重培养话务员的为民服务理念。她以话务技能竞赛锤炼“专业匠心”,通过定期举办话务技能竞赛、业务知识考试、演讲比赛等方式,不断提升话务员的专业素养和业务能力,确保每一个答复都精准、专业。以心理健康关怀培育“服务暖心”,关心团队成员的心理健康,定期开展心理疏导和团建活动,通过下午茶、面对面谈心、户外活动等多种形式,缓解话务员工作压力,营造温暖和谐的工作氛围,让话务员带着阳光的心态去服务群众。同时,她带领团队开展热线走进养老院活动,培养话务员的敬老之情、感恩之心,并将其转化为提供更加有温度的热线服务。

在她的带领下,热线团队牢固树立起为民服务理念,凝聚力、战斗力显著增强。团队成员之间相互支持、相互帮助,形成了良好的工作作风和团队文化。办好一件事,温暖一个人,办好千万事,温暖一座城。热线连续多年获评全国“服务群众优秀单位”,“12345,有事找政府”的理念深入人心。

如今,对标深圳规则规制,不断深化民意速办改革,钟晓艳正推动热线梳理工单标签,提升工单标准化,在渠道整合、体制机制、办理质效、平台建设上持续发力,通过“AI智能+问数”,精准分析群众诉求,真正做到“用数据读懂人心,以温度传递政声”,努力把诉求清单变满意清单。

抬头望去,钟晓艳办公室墙上写着:“声波传递的不仅是诉求,更是信任;我们回应的不仅是问题,更是民心。”这条24小时永不间断的热线,成了赣州这座城市的“情感枢纽”,钟晓艳带领团队,通过办好一件件民生“小事”,凝聚起温暖赣州城的磅礴力量。

就业创业 温暖万家

崇义『零距离』就业服务暖民心

本报讯 (赖金明 黄远)刚结束美容师职业技能培训的学员迅速上岗,果农变身“网红”主播带货自家农产品,大学生在家门口企业实习月入4000元……近年来,崇义县越来越多的人实现了在家门口就业。崇义县以“稳就业、促发展”为目标,打出“专项招聘+技能培训+创业扶持”的组合拳,构建多层次、全方位的就业服务体系,真正让群众感受到就业服务“零距离”。

专项招聘,搭建供需桥梁。为打通人岗匹配的“最后一公里”,崇义县“就业之家”服务平台提供政策咨询、岗位推送等一站式服务,线上线下同步发力。在“百日千万”专项招聘会中,27家招聘单位共提供401个岗位,吸引5000余人参与。“留在崇义,扎根家乡”双选会成功吸引860余名学生参与,其中60余人入选重点企业委培项目,200余人达成用工意向。该县就业部门还建立了大学生就业跟踪机制,对登记在册的大学生定期回访,提供持续帮扶服务。

技能培训,拓宽就业路径。崇义县推行“企业下单、机构接单、劳动者点单、政府买单”的培训模式,围绕特色产业和群众需求,积极开展“产业+就业创业”融合培训。今年以来共培训801人,内容覆盖民宿运营、脐橙销售、电商直播等。

创业扶持,带动就业增长。崇义县重点扶持脐橙种植、林下经济等特色产业,推行创业担保贷款全程网办,缩短办理时限。今年以来发放创业贷款1.83亿元,带动就业3430人。谢文静原休闲在家,后来走上开店销售家具的创业路。在经营过程中,她参加县里的创业培训后开始转型。为扩大经营,她申请了创业帮扶贷款,享受两年贴息政策。如今,她的门店规模越来越大,还带动了当地多人就业。

“就业是民生之本,关乎千家万户的幸福。我们不仅要让培训者顺利结业,还要帮助他们在家门口就业。下一步,我们将继续提升就业服务质量,让劳动者技能有成、就业有岗、创业有路。”崇义县就业创业中心副主任余怀敏说。

党建引领促担当 志愿服务助“赣超”

九江银行赣州分行联合赣州旅投集团开展主题活动

本报讯 (郭煜)9月27日晚,“赣超”八强淘汰赛次回合赣州队主场对阵南昌队,经过激烈的鏖战,赣州队成功晋级半决赛。

运动员们在赛场上奋力拼搏的同时,赛场外也活跃着一个个热情服务的红色身影。当晚,九江银行赣州分行与赣州市旅游投资集团有限公司(以下简称“赣州旅投集团”)联合开展“党建引领促担当·志愿服务助‘赣超’”主题志愿服务活动。双方以高效、热情的服务,为赛事顺利进行、球迷服务供给等方面提供坚强有力的红色力量,将党建带团建与体育赛事深度融合,展现新时代金融机构与国企的责任担当。

开赛前六小时,九江银行赣州分行“赣金红盾”小九金融志愿服务队与赣州旅投集团志愿服务队就来到赣州市全民健身中心,为赛前的准备工作忙碌着,他们在场馆各个入口处设立“红色服务点”,搬运物资、粘贴标签、摆放矿泉水等,他们分工明确、合力互助。许多球迷表示,志愿者的热情服务让观赛体验更加温馨。

九江银行赣州分行相关负责人表示:“此次活动是‘党建+体育’模式的一次创新实践,既服务了群众,又展现了党员、团员的先锋模范作用。”赣州旅投集团相关负责人表示:“通过党建引领,我们探索了金融、旅游与体育的跨界融合,为赣州文体旅产业发展注入了新动能。”

此次合作是双方深化联建的重要举措。未来,九江银行赣州分行与赣州旅投集团将以党建为纽带,进一步探索“党建+金融+体育+旅游”的联动模式,通过多元化的活动,助力赣州经济社会高质量发展。在党旗引领下,此次“党建引领促担当·志愿服务助‘赣超’”主题志愿服务活动取得圆满成功。九江银行赣州分行与赣州旅投集团以实际行动践行了“服务为民”的初心,也为“赣超”联赛增添了一抹亮丽的“党建红”。

崇义:白鹭成群见证湿地生态美

□钟林青 冷孟明 王永铭 文/图

近日,崇义县阳明湖国家湿地公园迎来一群翩然而至的“白衣客”——成群的鹭鸟在此栖息觅食。它们洁白的羽翼掠过碧波,与湿地潋滟的水色交织成一幅生态水墨画,引得往来游客频频驻足,将这份美景收进镜头与心底。

该湿地公园负责人汤昌文感叹:“白鹭择地而栖,犹如自然颁发的生态认证,它们的存在,是这片湿地生态优良的有力见证。”

近年来,崇义县阳明湖国家湿地公园以自然为笔,持续绘就生态画卷,修复植被、净化水系、守护静谧,为鸟类筑起安宁的栖息家园。如今这里不仅是白鹭眷恋的乐园,还引来了鸳鸯、白额雁等相继驻足。生命的故事在此不断续写,人与自然在此和谐共生。

赣州市家政行业联合工会成立

本报讯 (刘秀珍)近日,赣州市家政行业联合工会第一届会员代表大会第一次会议暨家政行业集中入会仪式在赣州经开区召开,来自赣州鸿运家政、九十九度家政、亲宝贝培训学校等机构的60名家政职工代表庄严宣誓,集中加入工会组织。

会议按照规定程序,选举产生了赣州市家政行业联合工会第一届工会委员会、经费审查委员会,协商产生了女职工委员会。集中入会仪式上,市总工会为市家政行业联合工会授牌,并向全市家政行业代表赠送了互助保障计划和“暖新礼包”。

家政行业作为新业态的重要组成部分,从业人员多为女性,工作分散、权益保障难问题突出。赣州市家政行业联合工会成立后,将为从业人员提供技能培训、就业帮扶、权益维护、法律援助等多项服务,切实提升从业人员的职业归属感和获得感。

据悉,赣州市家政行业联合工会是我市继快递、网约车、网络主播、物流等行业之后成立的第5个市级新业态领域行业性工会组织,目前已吸纳工会会员近500名。近年来,赣州市总工会创新“点线面”建会入会模式,持续拓展新业态领域工会组织覆盖面,不断提升服务质量。目前,全市已推动组建新业态领域工会276个,发展会员8.5万余名。

章贡区深化“社保事、银行办”新模式

本报讯 (段艳风)近日,章贡区社会保险服务中心携手中国建设银行虔城支行,共同开展了社保金融便民服务日活动。此次活动旨在通过深化社银合作,持续深化“社保事、银行办”服务模式,将便民惠民服务落到实处。

当日,正值养老金发放时,建行虔城支行营业大厅比平时更加热闹。章贡区社会保险服务中心工作人员早早来到现场,与银行员工一同设立社保咨询台。咨询台上摆放着各类精心准备的宣传折页,还专门安排了社银合作服务引导,向群众详细介绍可在银行网点直接办理的各项社保业务清单。“没想到现在在银行不仅能取养老金,连社保证明都能一起办了,真是太方便了!”退休职工陈阿姨在工作人员的指导下通过智慧柜员机查询了个人社保信息后,对“社保事、银行办”的新模式赞不绝口。

章贡区社会保险服务中心相关负责人说:“深化社银合作是提升公共服务可及性和便捷度的关键举措。我们与建行等合作银行全力打造‘社保事、银行办’服务品牌,通过系统对接、人员培训、服务下沉,将社保高频服务事项嵌入银行服务体系,目的是让群众就近到银行网点就能享受到标准统一、安全高效的社保服务。”

此次活动共接待咨询群众100人次,发放宣传材料200余份,有效解答了各类咨询。下一步,章贡区社会保险服务中心将继续携手多家合作银行,不断扩大“社保事、银行办”的服务范围,探索更多社保高频业务纳入银行网点办理范畴,持续推动便民服务提质增效。

全南县龙下乡:

扎实开展农村人居环境整治提升行动

本报讯 (缪根媛 郭树发)近日,全南县龙下乡龙下村村民庄大爷拿着扫帚走出家门,清扫门前道路。他笑着说:“现在村里这么干净,我也要贡献力量!”这样的场景,如今在龙下村已成为常态。这是龙下乡扎实开展农村人居环境整治提升行动取得的成效。

为积极推进和美乡村建设,龙下乡近期扎实开展农村人居环境整治提升行动。该乡统筹部署,明确全乡环境整治的任务与理念,要求人居环境整治要从“表面清理”向“深度改善”转变,同时构建常态长效的管理机制。

该乡一方面通过发放倡议书等形式,广泛开展清洁村庄与健康生活科普宣传,倡导爱清洁、勤打扫、助健康的文明理念,潜移默化引导群众转变观念,摒弃陈规陋习,逐步养成良好卫生习惯和健康生活方式。同时,充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,带动广大群众主动投身人居环境整治,帮助广大群众树立“村庄自己住、环境自己护”的主人翁意识。

另一方面积极推行“积分制”管理。将环境卫生要求细化为具体行为(如垃圾分类、门前三包、参与志愿活动等),转化为相应积分。村民可用积分在积分超市兑换生活用品。变被动管理为主动参与,用“小积分”撬动“大文明”,形成正向激励机制。自积分制推行以来,累计带动群众参与人居环境整治提升行动170余人次;定期对农户的环境卫生状况进行评比,在村务公开栏、微信群等平台公布“红榜”和“黑榜”。引入社会监督,激发荣辱感,营造“比学赶超”氛围。

南康技术赋能筑牢粮油生产安全屏障

本报讯 (王圣岚 蓝善江)近日,国家油菜产业技术体系南昌综合试验站2025年度工作总结交流暨南康区2025年油菜大面积单产提升技术培训会在南康顺利召开。行业专家、基层农技人员、油菜种植大户等120余人齐聚一堂,通过专题技术培训、经验探讨交流等形式,为国家油菜产业技术体系南昌综合试验站工作提质增效出谋划策,助力南康油菜产业发展再上新台阶。

近年来,南康区着力推动“稻稻油”三熟制油菜高效生产,多次开展“稻稻油”三熟制绿色高效技术模式示范。2022年在唐江镇白石村建立了中国农业科学院油料作物研究所“稻稻油”试验示范基地,集成了一系列生产技术。2023年、2024年又在赤土畲族乡实施了板田移栽、板田直播等油菜轻简化高效栽培技术。通过以上技术的集成创新和推广,促进全区“稻稻油”三熟制绿色高效技术大面积应用,助力农户增产增收。

石城县小松镇:

“同心共治”构建圩镇治理新格局

本报讯 (黄灵莉)“大爷,您坐着就行,我帮您操作养老资格认证!”近日,石城县小松镇莲乡苑社区的网格员上门服务,帮老人进行养老资格认证。小松镇以网格化管理为抓手,积极构建“积分激励有效度、队伍建设有力度、服务群众有温度”的治理新格局。

强化红色引领,激活治理新动能。该镇针对圩镇范围内居住、组织关系隶属本镇的132户党员家庭,统一悬挂“共产党员户”标识牌,强化党员家庭的服务意识与责任担当。同时,引导党员在网格治理中主动靠前、担当作为,深入开展“承诺践诺”行动,形成了“党员带头示范、网格员协同发力、群众积极跟上”的良性互动氛围。

健全管理机制,锻造专业化队伍。该镇聚焦群众诉求收集、政策法规宣传、矛盾纠纷调解、环境卫生共治四个方面,细化完善网格长、网格员工作履职清单,清晰界定关键职责与标准化工作流程,确保各项治理任务“有章可循、责任到人”。同时,建立“综合考评+动态管理”机制,充分调动网格员积极性和主动性。

紧扣民生需求,构建服务新格局。该镇组织网格员常态化开展网格走访与服务工作,收集群众急难愁盼问题30余个,切实摸清群众需求。该镇深化“网格+”服务,先后开展“网格+医疗健康”“网格+法律服务”等便民活动10场,将优质服务送到群众家门口。