

流程做“减法” 服务做“加法”

——玛纳斯县以硬举措优化营商软环境

□本报通讯员 苟彩霞 王安妮

聚力建设“典范营商环境”

为持续优化县域营商环境,有效破解企业群众办事过程中遇到的“堵点、难点”问题,玛纳斯县市场监督管理局(以下简称玛纳斯县市监局)始终坚持以人民为中心的发展思想,以提升服务对象获得感与满意度为核心目标,创新推出以“暖心、贴心、用心”为核心抓手的服务体系。通过一系列流程再造、时限压缩与服务模式创新,致力于将政务服务窗口从传统的办事柜台,转变为连接政府与市场、政策与民生的“连心桥”,为区域经济高质量发展注入强劲的政务服务动能。

近日,在玛纳斯县政务服务中心市监局窗口,新疆塞外红枸杞种植专业合作社的委托陈新民先生深切体会到了这份“暖意”。他所办理的合作社注销业务涉及环节多、材料要求较为复杂,本是件让人头疼的“麻烦事”。然而,工作人员不仅一次性详细告知了全部流程与所需材料清单,更针对陈先生的疑惑进行逐条耐心解读。在填写各类表格时,工作人员主动提供范本,并在一旁细致指导,确保信息准确无误。在整理递交材料时,更是协助核对、查漏补缺。整个流程如行云流水,高效顺畅,将一个原本可能耗时费力的“老大难”问题,化解于高效、专业的服务之中。

“我过来办理的这个业务确实比较复杂,心里本来没底。但是经过窗口工作人员耐心细致、不厌其烦的讲解和帮助,他们真正帮我们解决了一个实际难题,整个过程让人感到非常舒心 and 踏实,非常感谢!”陈新民感慨地说。这份发自内心的感谢,正是对“暖心”服务最生动的注脚。

面对企业多样化的业务需求,特别是批量性、紧急性的业务办理,玛纳斯县市监局主动向前一步,变“被动受理”为“主动对接”,推出“一企一策”的定制化“贴心”服务。针对特定需求开通“绿色通道”,提供“全程帮代办”,确保企业诉求得到最快响应、最高效处理。

年初,新疆农村商业银行股份有限公司因业务发展的需要,需为分布在玛纳斯县域内的13个分支机构统一办理营业执照变更或新设手续。若按常规流程逐个办理,必将耗费大量人力和时间成本。玛纳斯县市监局窗口在获悉这一情况后,立即启动批量业务响应机制,主动与该行负责人员取得联系,上门服务。工作人员提前介入,为企业量身定制一套清晰、简明的材料清单与填报流程指南,将复杂的法规要求转化为易于操作的步骤。在办理过程中,提供集中受理、并联审批、统一出件的“一条龙”帮办服务,极大简化了企业端的工作量。

“市场监管局的服务真正做到了想企业之所想,急企业之所急。他们主动上门,全程指导,让我们‘少跑腿、省时间、省心力’。原本以为需要奔波数周的事情,结果从提交完整材料到全部13个分行的执照领取,总共只用了两天时间!这种效率和态度,必须点赞!”新疆农村商业银行股份有限公司玛纳斯县支行综合办公室科员郭亚文对该局的高效服务赞叹不已。这张现场领取营业执照的照片,定格了企业满意的笑容,也见证了“贴心”服务创造的“玛纳斯速度”。

“暖心”与“贴心”源于态度,而持久的效率提升则需依靠制度与流程的“用心”创新。玛纳斯县市场监督管理局深



近日,在玛纳斯县政务服务中心市场监督管理局窗口,工作人员为企业办事人员办理营业执照。 □苟彩霞摄

入梳理政务服务全链条,大力推行一系列数字化、便利化改革举措,通过技术赋能与机制优化,不断压缩办事时限,提升服务效能。

近年来,玛纳斯县全面推行“全程电子化登记”,让数据多跑路、群众少跑腿,实现了从申请到领照的线上闭环。大力落实“容缺受理”机制,对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件,但次要条件或手续有欠缺的事项,先行予以受理和审查,待申请人后续补充,有效解决了因材料细节问题导致的反复跑、来回跑现象。深化“并联审批”模式,加强内部股室间协同,打破业务壁垒,进一步压缩审批环节的等待时间。

通过一系列“用心”的流程重塑与技术创新,玛纳斯县在企业服务领域取得了显著成效。个体工商户登记实现“立等可取”,申请材料齐全即可当场领取执照;企业开办全流程(含设立登记、公章刻制、申领发票、社保登记等)压缩至一个工作日内办结,即“一日办

结”;企业变更、注销等高频业务的办理时限也得到大幅压缩。据统计,仅2025年度,累计高效办理各类市场主体登记注册及相关业务已达5800余件,每一件业务的快速办结,都凝聚着服务流程优化背后的“用心”。

优质的服务没有终点,营商环境的优化永无止境。玛纳斯县市场监督管理局行政审批与登记注册办公室副主任蔡菲表示:“企业和群众的满意,是我们工作的最大动力和最终目标。下一步,我们将继续在‘细’和‘实’上深耕,紧紧围绕‘暖心、贴心、用心’的服务理念,持续探索流程优化与服务创新的空间。我们将进一步倾听市场主体的声音,响应社会公众的期待,努力打造更加便捷、高效、透明、有温度的政务服务环境,让‘暖心窗口’的品牌更加响亮,真正成为政府与群众、企业之间的坚实桥梁。我们将以更高的标准、更优的服务,为玛纳斯县打造一流营商环境、激发市场主体活力、推动经济社会持续健康发展贡献市场监管的坚实力量。”

基本医保+集体补助+医疗救助

奇台县构建多重医疗保障体系

本报讯 实习记者马军、通讯员冯倩报道:“村集体给我们每人补助300块钱医疗保险费,自己只交100元,压力小多了,心里也踏实。”半截沟镇腰站子村村民向国文的一番话,道出了奇台县许多群众的心声。这份踏实的背后,是奇台县医疗保障局探索的一条民生保障新路——推动村集体经济力量参与城乡居民医保参保代缴,让发展成果直接转化为群众触手可及的健康福祉。

针对部分困难人员、高龄老人等群体参保缴费压力大的现实,奇台县医保局主动服务,深入乡镇村户精准摸排。在此基础上,创新引导有条件的村(社区)用集体经济收益反哺村民,建立起“全额代缴+定额补贴”的差异化帮扶机制。对特困人员等群体,鼓励村集体尝试全额代缴;对一般村民或特定年龄群体,则普遍发放定额补贴。这一做法既强化了兜底保障,也让更多村民共享集体红利,有效提升了村民参保积极性。

政策暖意迅速传导至基层。七户乡八户村通过规范议事程序,决定为全村190名65岁以上老人每人发放

400元医保补贴。半截沟镇大庄子村的合作社,也主动为全村137名村民每人补助200元。“集体经济收益取之于民、用之于民,首先得为乡亲们的健康保驾护航。”村书记王学柱的话,点出了这项举措的初衷。

据统计,目前奇台县已有6个村(组)启动集体经济医保补助,累计投入超100万元,惠及群众4857人,补贴标准在每人100至400元之间,充分体现了因地制宜、精准帮扶。

集体经济的有效补充,与政府层面的基本医保、医疗救助紧密衔接,共同筑牢保障网。2025年,奇台县精准资助困难人员参保6465人,支出123.83万元;通过“一站式”结算和精准救助,全年累计实施医疗救助支出达340.93万元,构建起“基本医保+集体经济补助+医疗救助”的多重保障体系。

奇台县医疗保障局党组书记周亚旭表示,将继续深化与村集体经济的协作,拓展惠民路径,增强医保兜底保障力度,提升民生反哺温度,让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加坚实。



2025年11月28日,奇台县天山社区干部指导群众线上缴纳2026年度城乡居民基本医疗保险费用。 □冯倩摄

呼图壁县开展文化市场专项检查

筑牢清朗文化防线

本报讯 通讯员徐承秀、毛瑞报道:近日,呼图壁县委宣传部联合县市场监督管理局、消防救援大队、文化体育广播电视和旅游局、文化市场执法大队,组成联合检查组,对县域内的书店、文具店、电影院、印刷企业等文化经营场所开展专项检查,重点排查不良文化产品,筑牢清朗文化防线。

此次行动紧紧围绕“护苗成长”专项行动要求,以校园周边出版物零售场所为检查核心。执法人员严格核查各经营单位的出版物经营许可证、营业执照等资质,并在对在售书籍,尤其是可能含有不良内容的出版物进行细致甄别,坚决遏制危害青少年身心健康的产品流入市场。检查

中,执法人员坚持“执法与普法并重”,向经营者详细宣讲《中华人民共和国未成年人保护法》《文化市场管理条例》等相关法规,明确经营红线,引导商户自觉规范进货渠道,落实主体责任。

检查同时,消防救援大队人员对各场所的消防设施配置、电气线路安全、应急通道畅通等情况进行了全面排查,现场指导经营者掌握消防器材使用及应急处理方法,进一步强化经营者的安全防范意识与能力。

此次联合检查充分发挥部门协同作战优势,共出动执法人员6人次,检查出版物零售单位12家、电影院及印刷企业等场所3家,形成了有效监管合力,不断净化区域文化生态。

落实安全责任 推动安全发展

烟花爆竹安全“五要五不要”

“五要”——做到这五点,把好安全第一关

要认准“官方认证”,务必在悬挂有《烟花爆竹经营(零售)许可证》的正规零售店(点)购买。

要看清“产品身份”:看外包装是否标注清晰的产品信息、燃放说明,并购买“个人燃放类”(C、D级)产品。

要配合“店前安检”:进入零售店时,主动配合店方将打火机、火柴等火源放入统一的收纳箱或位置存放。

要选择“安全产品”:选择药量小、安全性高的产品,未成年人购买必须有成年人陪同。

要遵守“时空规定”:要在政府公告指定的区域内、时间段内进行燃放。

“五不要”——远离这些隐患,对自己和家人负责

不要从非法渠道购买,坚决不

从无证摊贩、网络平台、微信朋友圈等非正规渠道购买烟花爆竹。

不要购买超标、劣质产品:切勿购买包装破损、标识不全、无正规厂商信息以及标有“专业燃放”的产品。

不要在店内逗留、试燃:购买时勿长时间逗留,不要在店内及周边区域试燃烟花爆竹,严禁禁火。

不要大量囤积在家:请适量购买,避免在家中大量、长期存放,务必放置在阴凉、干燥、远离火源的地方。

不要在危险区域燃放:不要在医疗和养老机构、危化品企业、政府机关单位等重点防火区(单位)附近以及政府划定的禁燃区燃放。

如发现不安全行为,应及时拨打110、12345等电话向相关部门举报投诉。

来源:昌吉州应急管理局



希望我的人生就像地下的暖流,温暖这片土地上的人——

供热工程师马贵东:做城市供暖的保障人

□马贵东口述 马志娟/整理

雪后初晴,扫雪机忙活了一夜的大路干干净净,我却踩在人行道的积雪中前行。路人大约觉得这人奇怪,好好的干净路不走。他们不知道,我脚下踩着的,是这座城市的“血脉”,深埋在地下的供热管网。我叫马贵东,是昌吉市住建局的一名教授级高级工程师。十几年来,每逢极寒天气,步行巡查这些管线,已经成了我刻进骨子里的习惯。

踏遍街巷 为老楼穿“暖衣”

抬眼望去,富城花园、雅馨花园、园一小家属院……这些老旧小区,早已在我心里化为一幅幅清晰的平面图。这份熟悉,是跑出来的。2011年到2018年,整整八年,我和团队为1600多栋老楼穿上了“保暖衣”。看着室温从原先的十四五度升到二十二三度,二十多万居民告别了阴冷的冬天,那种成就感,什么都比不了。

时间回到2008年,昌吉市老旧小区外墙保温项目刚启动时,因为大家不理解,整整搁置了三年。2011年,我从供热企业调任住建局,专管供热技术,接下的第一个硬任务就是它。我带着团队走街串巷,收集了海量问题,效果到底好不好?材料安不安全?要花多少钱?我把这些繁杂的问题拢在一起,花费了十天时间,写成了《老旧小区外墙保温技术答疑》,就是想让专业的知识通俗化,走进每家每户。

后来,20万份印着我手机号的宣传单发了出去。从此,我的手机就成了热线,日夜响个不停。那时候,手提包里总塞着一沓宣传单,无论在工地还是街巷,有人问,我就停下来讲。十年,我走遍了昌吉的老旧小区,完成了480多万平方米的改造。不少居民都认得我了,都叫我马工。

在别人眼里是平平无奇的柏油路,在我心里,下面却是一幅活的“透视蓝图”——哪个位置有换热站,哪段管网多粗,温度此刻是多少,我都清清楚楚。同事们说我是昌吉供热管网的“活地图”。

攻坚克难 寒冬解民忧

如今走到昌吉市大地华庭小区时,



2024年5月31日,马贵东在新疆氢能新质生产力高质量发展及推进氢能应用大会上致辞。 图片由本人提供

我嘴角总会不自觉地上扬。这里,曾是我职业生涯中最难的一道坎,却也成了我科研路上最重要的一块垫脚石。

2011年12月,大地华庭小区进入首个供暖期,居民家里供热温度不达标,开发商找不到,供热企业查不出原因,任务就落在了我的肩上。记得那时,我在小区的地下室里一段一段地摸,终于找到了病根,开发商为了节省260万成本,没有按规定接入高温高压管网,而是在低温管网上直接接了换热器,热水来回折腾几次,早就没温度了。

常规办法是等停暖后再铺新管线,可当时是寒冬,这个冬天老百姓怎么熬?我那天睡不着,一心想找那个应急的办法,打了无数电话请教全国的同行、专家,翻了数不清的资料,最后查到内蒙古试压过“高层建筑控压供热新技术”。虽然有风险,但试验成功了就能救人急。最终,还是责任占了上风。领导给了我莫大的支持:“成功了算你的,失败了算我的。”我立刻飞往内蒙古考察,确认可行后,马上把设备订购了回来。

设备运到那天,我就扎进了小区的地下室,和维修工一起干。连夜改图纸、

调参数,忙了一周,眼看着高层住户家里的温度,慢慢爬到了23度。后来又花了两天两夜,把周边区域的供热温度波动也稳住了。

没想到,这场为老百姓办的实事好事,意外打开了我科研的“开关”。2013年,我把那套设备升级成半自动;2014年,变成了全自动;到了2015年,智能化的系统成熟了。从此,昌吉的高层建筑供暖,不用再大动干戈地挖开路面接高温管网,而是装上这套智能设备就能解决。后来,这项技术还推广到了塔城、伊犁等地区,省下了上亿元建设资金。2015年,我申报了国家专利,也凭着它申请成立了“人才工作室”。在答辩会上,专家们给予了高度评价,“马贵东高层次人才人才工作室”就这样落地了。

薪火相传 暖护千万家

专利证书上写的是我的名字,但我从没觉得它只属于我。我常想,这技术是好东西,能利国利民。让它被更多人用上,为更多老百姓解决问题,才是它真正的价值。

现在,我的工作室内,墙上最显眼的是两张图,昌吉市供热管网布置图和

燃气管网图。它们像城市的“血管图”,被我翻来覆去看了无数遍。只要电话响起,不管是咨询新建换热站,还是小区接入管网,我对着这两张图,总能很快给出答案。

窗台上,几十个蓝色档案盒排得整整齐齐,标签写得密密麻麻:“长输供热项目”“雾霾防治研究”“科技进步奖”“创新资料”……每一个标签后面,都是我无数个伏案的夜晚和奔波的白天。

这些年来,我自学拿到了本科文凭,身兼一些全国性的专家委员,主编了供热科普书,参与制定了十几项标准,申请了十几项专利。2020年12月被授予自治区劳动模范称号。但我觉得,这些头衔背后,“学习”两个字才是根本。我痴迷读书,书架上有专业书,也有文学书;睡前一定要看一会儿专业书,琢磨问题。我总相信“纸上得来终觉浅”,所以从不当“甩手掌柜”。2018年冬天,热电厂设备故障,全市一半供热面临中断,我脱下外套就跳进检查井里切换阀门;居民小区供暖“疑难杂症”,都是我到现场“会诊”后才解决的。

如今我61岁了,依然奔波在科研和民生的一线。从燃煤到清洁能源,团队研发的太阳能供暖系统在伊犁州试用了七年,效果很好。十一年间,我们在全疆各地建起了七个科研基地,从伊犁到喀什,清洁能源供热的路径越来越清晰。

翻看2025年11月的行程,还是挤得满满当当:去河北考察,参加论证会、审核方案、审定论文、奔赴各地指导解决供热问题,这就是我的日常。

有人问我:“马工,你怎么能一直这么有干劲?”其实,答案就在几十年如一日的学习和实践里。至于未来,我希望带着团队把我们的技术分享到更多地方,每年都能拿出新成果。我还有个朴素梦想:把空气源热泵和太阳能结合起来,把运行费用降到集中供热的一半,早点推广开,让老百姓花更少的钱,用上更清洁的暖气。

从青丝到白发,想让千家万户屋里都暖洋洋的这份心,从来没变过。希望我的人生,就像地下那些默默流淌的暖流,温暖这片土地上的人,就足够了。