

陕西省石泉县发挥三级党组织书记作用,持续解决群众急难愁盼问题——

# 强化源头治理 切实为民服务

本报记者 高炳

## 核心阅读

领导干部下访,既是做群众工作的好机会,也是提高群众工作能力的必修课。陕西省石泉县探索建立书记民情“三本账”制度,把老百姓的诉求分类纳入意见建议、利益诉求、投诉举报3个“账本”,推动各级领导干部到情况最复杂、矛盾最集中的地方,现场了解实情、集中民意,实实在在为基层群众解决难题、化解矛盾。

群众遇到难题,就打“民情110”,在陕西省安康市石泉县,这条县信访局设立的热线电话很管用。畅通信访工作“最后一公里”,切实解决群众急难愁盼问题,这还要从石泉县的一项制度创新说起。

2016年以来,石泉县探索建立了书记民情“三本账”制度,把老百姓的诉求分类纳入意见建议、利益诉求、投诉举报3个“账本”,并基于信访处理流程配套“管账”“办账”制度,接待来访群众,及时约访下访。如今,书记民情“三本账”制度在陕西全省推广。

## 收集民情民意 畅通反映渠道

两年前,一场大雨让66岁的石泉县后柳镇永红村村民邹流模有些焦虑:汛期就要到来,自家的旧房建在公路边坡坎下,存在一定安全隐患。

邹流模曾多次向镇上申请拆掉旧房盖新房。但由于邹流模家和其他几户早已搬走的邻居共用一道墙,镇上表示需要统一规划建设。思来想去,邹流模试着拨通了县委书记的电话。不久后,镇、村干部入户走访,与搬离户进行沟通,搬离户同意拆除旧房。邹流

模也得到镇上正式答复:“待旧房拆除后,可在原址按程序申请建房。”如今,邹流模家已盖起了三层小楼。

有难题,找书记。在石泉,这并不稀罕。2016年以来,为解决民情民意收集掌握不精准、不全面等问题,石泉县探索建立书记民情“三本账”制度——发挥县、镇(部门)、村三级党组织书记这一“关键人”的作用。各级党组织书记收集群众诉求进行分类,纳入意见建议、利益诉求、投诉举报3个“账本”。三级党组织书记的个人手机号码,也在村和社区公布。与此同时,石泉县委成立由县委书记任组长的直接联系和服务群众工作领导小组,下设办公室(下称“县联系办”),负责统筹协调解决群众急难愁盼问题。

“刚开始,县委书记每天能接到几十个电话。”石泉县信访局局长、县联系办主任朱金文记忆犹新。2019年,他调任信访局时,县里正优化书记民情“三本账”制度,将县联系办改设在信访局,构建起“党委领导、书记领衔、依法分类、齐抓共管”的“大信访”工作格局。

如今,石泉县整合10余种民情民意收集方式:各级党组织书记公布手机号码、每个村(社区)设有民情联络员、“民情110”热线24小时接听电话、“石泉民声”公众号等平台实时沟通……收集到的民情民意,全部纳入书记民情“三本账”。

## 规范办理流程 加强督查考核

2021年6月,年过六旬的两河镇迎河村村民贺发兵到县信访局反映:村庄附近建设水电站拦水坝,导致水位升高,前些年冲毁了老屋门前的几亩地、2000多株桑树。虽然水电站每年补偿青苗费,但补偿的标准偏低。

作为经办人,石泉县联系办副主任张凡妮清楚地记得,“县委书记批示后,该问题交由县水利局牵头、两河镇配合协调处理。”

不久后,石泉县水利局书面答复贺发兵:经现场调查,桑树被冲毁一事,此次再一次性支付1.25万元补偿款;每年青苗费补偿过低的问题,局里认为现行补偿标准是合理的。

“不同意。”看着送来的处理意见书,贺发兵拒绝签字。

几天后,张凡妮回访时,贺发兵表达对处理结果的不满。按照程序,县联系办再次上报,县委书记二次批示:由水利局牵头,司法局、两河镇配合,再组织一次调解,争取化解纠纷。

最终,经各方调解,贺发兵解开了心结:“看到自己的诉求有人重视,我就想通了。”几天后,贺发兵把一面锦旗送到信访局,“为群众实打实办事,让人很感动!”

一件信访案,背后是一套机制“组合拳”。“对纳入‘三本账’的群众诉求,我们都按照‘分类建账—书记阅批—受理告知—快速交办—结果反馈—回访征询—书记把关—销号归档’的闭环流程办理。”张凡妮介绍,各级党组织书记直接参与,确保流转顺畅、处理高效;办理结果都由书记审核把关,看是否可以销号。

一边督查,一边考核。石泉县对“三本账”案件“一件一考评,一季一通报”,考核结果与各级党组织书记绩效考核、单位年度目标责任考核“双挂钩”,倒逼各级干部担当作为。据统计,书记民情“三本账”制度实施7年来,石泉县镇两级党组织书记累计受理各类民情10193件,已办结10019件,办结率达98.3%,回访率100%,群众满意率达98.7%。

## 坚持问题导向 精准靶向施策

一部手机、两台电脑、几块大屏,在石泉县信访局二楼民情室,信访干部乔薇正在紧张地忙碌着。“您好!欢迎来电。”乔薇一边接通“民情110”热线,一边拿起笔快速记录。

“熨斗镇张大叔反映,村边有一段100多米的路需要硬化。我就跟他其实是‘连户路’,还是‘生产路’。”接完电话,乔薇告诉记者,两种路性质不同,对应的政策也不同,“只有把初始信息核实清楚,才能为后续环节提供更精准的参考。”

下雨天,自来水变浑了;家里种玉米,

还没收到粮补;油菜受了灾,保险赔付流程慢……老百姓的日常诉求多种多样。曾在乡镇工作了10年的乔薇,对基层的大事小情颇为熟悉,“作为信访干部,我们接待群众反映问题,先要能听懂群众说的是啥。在此基础上,再用群众听得懂、愿意听的方式,来沟通交流。”

说话间,张大叔的修路诉求,经乔薇录入网络平台,县信访局两级领导分别审签,已转入熨斗镇党委书记的“三本账”进行处理。从信息录入到交办镇上,用时19分钟。

“大家手机上都装着相应的软件,按照‘1个工作日交办,7个工作日办结’的要求,实时审查效率很高。”乔薇介绍,收到民情信息后,经初步研判,对事实相对简单、所涉部门较少的群众诉求,直转所涉镇(部门)的书记“三本账”处理;如果事情复杂、需要多个部门协调配合,就纳入县委书记“三本账”批办。

重视民情、顺应民意。以问题为导向的工作方法,进一步助推石泉县基层社会治理优化。

前阵子,居民果果的妈妈挺为难:孩子要打水痘疫苗,但县里的预防接种门诊周末不开放。要是周中去接种,自己上班得请假,孩子也得补课。于是,果果妈妈便试着在“石泉民声”公众号留言。

当天,县委书记民情“三本账”完成审批,县卫健局到城区预防接种门诊调研核实、征询意见。一周后,石泉县城区3个预防接种门诊均调整了人员班次,并在周末开放门诊。新规引得群众点赞,3个预防接种门诊的周末单日接种量,最高达569针次。

规则修改看似简单,背后却是一件件化解一类事的“处访意识”。“从矛盾中发现共性问题,我们通过梳理、研究群众关注的焦点热点问题,创新优化机制,助推基层社会治理。”朱金文介绍。

“从‘被动应付’转向‘主动作为’、‘事后解决’转向‘源头预防’,我们将信访作为为民服务的重要抓手。”安康市委常委、石泉县委书记陈连说,“我们欢迎群众来访,让大家更有效地参与共建、共治、共享。”

## 建设更高水平的平安中国

## 一线行走

只有村级党组织自身强起来,与驻村工作队的帮扶形成合力,才能凝聚民心,让乡村迸发出发展活力

## 聚合力 促发展

申智林

不久前,记者在湖南省保靖县甘溪村调研,走访交流中,不少党员群众感叹“省里的工作队派得好”。大家觉得,驻村工作队好不好,不仅在于给村里拉来了多少项目,争取了多少资金,更在于是否帮村里把党组织建强了。

为何有此感受?以前的甘溪村党组织凝聚力、号召力不强,工作开展起来很吃力。前不久,村里一名靠养牛脱贫的村民,因为牛舍卫生影响到同一屋场其他村民,村干部协调其换地方养殖。由于觉得村干部没有充分听取自己的意见,语气也过于强硬,这名村民一直不同意迁建。

驻村工作队接手后,一改问题思路。拉条板凳、聊起家常,从生活改善到产业发展,一番交流下来,这名村民来了兴致,想让自己的养殖发展计划把把关。趁着这股劲儿,工作队仔细分析原场地的制约因素和新场地的便利条件,并承诺帮助他解决迁建过程中的困难。很快,这名村民消除了抵触情绪,同意迁建牛舍。

驻村工作队之所以能赢得村民认可,是因为办事更规范、发展思路更周全。但在村务管理和决策中,村级党组织的作用不可或缺。只有村级党组织自身强起来,与驻村工作队的帮扶形成合力,才能凝聚民心,让乡村迸发出发展活力。

为此,湖南省委组织部派驻甘溪村的工作队从立公心、聚民心、强信心等几个方面,帮助甘溪村的基层党组织加强组织建设和能力建设。

村党支部书记、村委会主任刘宏霞切身感受到驻村工作队带来的变化:“以前涉及协调村民利益的事情,总有人想托关系走后门。现在,上级党组织和驻村工作队帮我们顶住了压力。”一段时间后,村民开始对村两委的工作竖起大拇指。

在驻村工作队的协助下,甘溪村搭建“片—组—邻”链条,建立村民代表会议制度,强化村民议事氛围;运用积分制,提升村民参与公共事务的积极性……驻村工作队做示范、讲规则,手把手教,规则和流程理顺了,村里工作做起来更加得心应手。

随着村两委能干事、能成事的形象树起来,甘溪村的基层治理步入良性循环。聚合力,促发展,干群关系融洽了,集体经济也搞得有声有色,甘溪村还入选了第一批全国农村集体经济发展村级典型案例。

(作者为本报湖南分社记者) 栏目投稿邮箱:yxxz8494@163.com



近年来,广西壮族自治区南宁市坚持绿色发展理念,推动经济发展绿色转型,持续开展人居环境整治,不断提升群众生活品质。图为11月1日,南宁市南湖公园景色。 黄云摄(影像中国)

## 贵州龙里县

## 加强党建引领 提升治理效能

本报记者 苏滨

今年以来,贵州省黔南布依族苗族自治州龙里县创新推出赋权明责、赋能增效、赋名争优、赋名励行的工作法,由村级党组织引领带动,激励网格员、小组长、联户长和广大党员服务基层治理,提升了群众自治效能。

龙里县委组织部相关负责人说,全县选取12个集体经济基础好、党员群众参与度高的村作为试点,提升全县群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督能力水平。

龙里县以创建全国党建引领乡村治理试点县为契机,强化党建在乡村治理中的引领作用。2022年至今,1万余名党员主动亮身份、亮承诺、亮行动,带动8万余名农村党员群众参与到家乡建设、产业发展等工作中。

## 浙江金华在一线锻炼年轻干部

## 培养真才实干 激励担当作为

本报记者 刘军国

前不久,浙江金华市轨道交通集团11名年轻干部深入走访沿线乡镇,排摸企业农户需求,助力农产品从田间地头走向各地市场。截至目前,金轨快运已实现助农销售近300万元。

去年以来,金华市将一线锻炼作为锤炼勤廉担当干部的重要抓手,实现工作推动与干部培养双重效果。

针对年轻干部普遍存在历练偏少等问题,金华市在具体难题破解中锤炼干部攻坚能力。聚焦亚运保障等重大任务,金华市张榜发布攻坚项目,鼓励年轻干部主动揭榜。各单位根据工作实际,梳理形成重点工程、关键项目、遗留难题“三张清单”,自主申报1—2个攻坚课题。例如在国企系统,围绕市场开拓、产品研发、数改项目等7个领

域,各级国企申报项目125个,550余名干部职工踊跃揭榜,形成了实干争先的浓厚氛围。金华市在一线加强考核,全程跟踪年轻干部表现。建立项目联系机制,每个项目至少由1名揭榜单位领导联系,协调解决推进中的困难。金华市组织部定期开展专项考察,通过实地走访、导师点评等方式对干部进行画像,聚焦政治素质、担当精神、专业能力、团队合作、培养潜力、岗位历练等逐人建立档案。

同时,金华还健全激励机制,将现实表现作为干部选任、职称评聘、评优评先的重要参考。目前已有27名优秀年轻干部获评担当作为好干部等市级以上综合性荣誉,268名干部得到提拔或进一步使用。

## 美的打造蒸汽洗集成灶 助推厨电行业技术升级

美的洗涤电器制造有限公司是美的集团旗下专注于生产集成灶产品的智能化企业。公司以“数智科技”推动行业品质标准提升,参与制定中国标准化协会(CAS)标准T/CAS 505—2021《智能家用电器的智能化技术集成灶的特殊要求》等标准,致力于通过研发全新技术,持续提升消费者厨房烹饪体验,改善厨房烹饪环境。

2003年,美的为解决集成灶噪声大、清洁困难等问题,发明了蒸汽洗技术,并获得专利授权。通过蒸汽发生装置,集成灶可以产生110摄氏度的高温蒸汽,并利用高温蒸汽连续冲刷叶轮8分钟,除去油污,洗净率达99.1%。在家用吸油烟机“清洗技术”这一细分领域,美的拥有发明专利专利33件、实用新型专利31件、外观设计专利2件,共计66件。

美的不断优化集成灶的自清洁体验,打造“风机叶片+蒸箱内胆”多维自清洁功能,让清洁更全面。推出的蒸汽洗2.0功能通过高温蒸

汽将残留在蒸箱内胆壁上的物质去除,再通过内胆的自排残余积水设计,排走腔内残留水,并启动加热模式烘干腔体,保持内胆清爽无异味。

美的最新推出的“无烟感”集成灶搭载蒸汽洗2.0系统、超静音风机系统、强风压变频系统、一级净烟系统和全新的风机风道系统,能够实现24立方米/分钟超大风量,1080Pa超强静压,高效吸排油烟的同时解决油烟倒灌问题。此外,针对用户关注的静音效果,美的集成灶采用仿生凹型蜗舌设计,结合航空多段翼叶轮技术,将噪音降至47分贝,获得北京中轻联认证中心“1级静音”认证。

美的始终秉持科技领先、用户直达的理念,以集成烹饪、集成洗消产品为载体,依托全品类技术优势,围绕用户体验升级,进行产品创新与迭代,解决用户痛点,为消费者带来洁净厨房新体验。

数据来源:美的

Midea  
美的发明蒸汽洗集成灶  
美的蒸汽洗 持久无烟感

智慧生活可以更美的

灭菌率:根据《消毒技术规范》(卫生部2002年版),对大肠杆菌、金黄色葡萄球菌、鼠伤寒沙门氏菌、白色念珠菌进行杀灭试验,杀灭率均达到99.99%以上。数据来源:广东省微生物分析检测中心分析检测报告,编号为2023SP02675R01。