

在青海，越来越多的干部用脚步丈量民情，用实干赢得民心——

# 把群众事当成自家事来办

本报记者 龚仕建 江 萌

“看完病在诊室里就可刷脸缴费，不用跑上跑下排长队，真是贴心又省事！”在青海省海北藏族自治州第二人民医院内科诊室，患者郭军刚完成“诊间支付”，对就医体验赞不绝口。

“挂号、就诊、缴费排队长”曾是影响群众就医体验的痛点，患者、家属需要在诊室、收费窗口、医保结算窗口

之间多次往返排队，耗费大量时间和精力。树立和践行正确政绩观学习教育以来，海北州医疗保障局以人民健康为中心，进一步优化医保服务流程，改善群众就医体验。海北州第二人民医院作为全州首家试点单位，于今年1月26日正式上线运行医保“诊间支付”系统，并同步推进“床旁结算”便民服务。试点以来，

门诊患者缴费环节平均耗时从10—15分钟缩短至1分钟内，出院结算时间平均缩短80%以上。

随着树立和践行正确政绩观学习教育深入开展，青海大地上，越来越多的干部走出办公室、走进百姓家，在街头巷尾、田间地头、农家院落里，用脚步丈量民情，用实干赢得民心。



西宁市区 黎晓刚摄

## 脚步向下，以“民声”定“民生”

“现在坐电梯心里踏实多了！”家住青海省西宁市城西区盐湖巷15号小区的王阿姨，过去每天坐电梯心里都发怵，“老电梯晃悠得厉害，一进去就提心吊胆。”最近，她所在的楼栋完成了老旧电梯更新项目，新电梯运行平稳、安静，还加装了语音播报系统，“政府这事儿办到了我们心坎上。”

换一部电梯，在城市建设的大盘子里，或许只是一个“微更新”，但对于每天要靠它上上下下的住户来说，却关乎出门、回家的安全感。

“本次改造新装电梯配备停电应急平台、实时对讲等便民安全设施，运行平稳智能。我们同步建立常态化监管机制，推行电梯全周期管护、‘一梯一档’管理，摸排超期服役电梯，纳入改造储备，保障居民出行安全。”西宁市电梯办相关负责人说。

西宁市坚持把群众身边小事作为民生大事，把群众满意作为衡量政绩的根本标准，为切实解决老旧小区电梯老旧失修、故障多发、安全隐患突出等民生痛点，立足安全提质与智能升级，近期更新改造并交付投用老旧电梯152部，惠及主城区多个高层小区共6313户居民。

电梯换了，出入踏实了。实事能办成，靠的不是一时一事的热心，而是一套“接得住、办得快、订得牢”的机制。

西宁市深入推进“有诉必应马上办”工作机制，通过接诉即办、限时反馈、定期调度、跟踪问效，深度优化派单规则与职责清单，实现群众诉求“一号响应、一口受理、一线通达”。

“有诉必应，应的是老百姓的急；真解决问题，就得订到底。”城东区周家泉街道办事处建国路社区党委书记马忠元说。近日，辖区西宁大厦家属院长春苑楼商户向社区求助，片区下水管道出现堵塞、污水外溢情况，给周边居民日常生活和商户经营环境带来影响。

接到群众诉求后，社区党委第一时间组织工作人员赶赴现场实地查看，摸清具体情况。工作人员连续作业5小时，彻底疏通堵塞管道，清理干净外溢污水。“办事效率这么高，大家都很满意。”商户马勇福说道。

树立和践行正确政绩观学习教育开展以来，西宁市累计受理诉求6.9万件，响应率99.9%、解决率97.6%、满意率97.6%。

## 主动敲门，用“实干”换“实感”

真正把实事办到群众心坎上，等着诉求上门远远不够，还得主动迈开步子，去敲开那些“沉默的门”。

在海南藏族自治州，困难群众申请救助的路子，和过去不一样了。

过去，群众申请救助，总少不了四处打听、来回跑腿。如今在海南州，政策开始主动找人了。

海南州打通卫生健康、公安、司法等部门数据，精准比对人员信息，让“数据跑路”代替群众跑腿。同时，组织民政干部等人户走访农村低保7720户、城市低保1684

户、特困人员634户，用“铁脚板”一户户核实情况。“我们在乡镇服务大厅、村社区张贴救助政策二维码，群众扫一扫就能掌上办理。”海南州民政局党组书记、局长彭毛才介绍。

救助要快，也要准。今年以来，海南州新增符合条件的救助对象1198人，整改“漏保”问题16个，按时足额发放救助金6658.13万元，惠及4.7万人，临时救助1249人次。

海南州同仁市年都乎乡夏卜浪村的特困供养人员夏吾当周，就是被政策“找”到的人。夏吾当周今年57岁，因精神残疾，日常生活需专人照料。今年1月，一场突如其来的大火烧光了他的房屋和全部家当。灾情发生当天，同仁市民政局就联合乡镇入户核查，启动“先行救助”工作，临时救助金8496元很快到账。

情绪安抚、政策宣讲、跑腿代办，全由工作人员包揽。住建部门随后跟进，把烧毁的房屋纳入危房改造保障项目；残联协调落实专项补助7000元。“我们严格落实临时救助政策，主动摸排困难群众，规范救助申请受理、审核确认全流程。”同仁市民政局临时救助业务人员夏吾卓玛说，截至4月底，全市共实施临时救助118户524人，发放救助资金132.6万元，及时为遭遇突发变故、生活陷入困境的群众纾解困难，筑牢社会救助民生安全网。

农牧区饮水安全是农牧民生产生活的重要保障，海南州把农牧区饮水安全作为重点推进的民生事项。全州422座蓄水池全面清淤消杀，累计清理淤泥杂物近700吨；同步整治疏通102处引水口，修复水源地围栏近9000米、增设标识标牌246块。30余公里水管网逐段排查，渗漏、老化、淤堵等96处隐患全部整改到位。5项人饮提升升级工程同步推进，3项已开工、2项挂网招标。逐村逐户排查、逐项逐条销号，清淤的队伍走到哪里，干净水就通到哪里。

## 靶向发力，把“心头事”办成“放心事”

5月的河湟谷地，早晚还透着凉意。夜幕降临，海东市平安区高铁新区学校的学生们陆续走出校门。校门口，8辆公交车已经就位，学生们径直登上各自的专线，不用换乘，一路到家。

树立和践行正确政绩观学习教育开展以来，海东市公交集团把为民办实事作为检验学习教育成效的重要标尺。针对平安区部分学校调整学生放学时间导致学生出行不便的难题，主动担当、实地调研，对接平安区教育局和各学校，开通高铁新区学校至平安先河东苑、平安二至至高铁新区、海东二中至至高铁铝厂、海东二中至至高铁新区、海东二中至至东方明珠、平安三至至高铁新区、平安三中至至张家寨、平安三中至至东营村8条晚间学生接送“点对点、一站式”公交专线，每日运送学生400余人。

“孩子的事，一头连着学校，一头牵着家长。我们的车多跑几公里，几百个家庭就少操一份心。”海东市公交集团总经理柴东说，公司严格按照车辆安全管理制度，选派经验丰富的驾驶员承担学生专线运营任务，以优



西宁市“有诉必应马上办”工作机制接诉转办现场。

王育红摄



群众在海东市政务大厅办理不动产证。

蒋晖摄



牧民在海南藏族自治州泽库县的草原上放牧。

新华社记者 耿辉摄

质服务和坚实保障，护航学子平安返程。出行的事有人管，安居的事同样有人盯。海东市平安区雅居园小区80户居民，因开发企业资质过期，多年办不下房产证，这笔旧

账很长时间没能解决。“最大的难点在于，原来的开发企业资质已经过期，企业主体事实上已经灭失，正常的网签备案、合同盖章等流程走不通。按照常规程序，没有开发主体

# 为民造福是最大政绩

龚仕建

青海省西宁市更新老旧电梯152部，惠及6313户居民；海东市开通8条“点对点”学生公交专线，每日护送400余名学子平安返程……工程并不宏大，却桩桩件件办到了群众心坎上。实践证明，政绩的成色，在于群众脸上的笑容是否舒展、心里的石头是否落地。

政绩观如同一面镜子，映照的是党员干部的初心本色、宗旨意识和担当精神。

政绩为谁而树？答案只能写在群众心里。电梯稳不稳、管道通不通、路灯亮不亮，一些看似不起眼的“微更新”，恰恰是群众获得感最直接的来源。把评判标尺交给群众，政绩才有准星。“金杯银杯不如百姓口碑”，这不是一句口号，而是一条铁律。那些经不起群众检验的“形象工程”，终究是沙滩上的楼阁；只有长在百姓心坎里的好事实事，才能立得住、传得久。

树什么样的政绩？答案落在“当下改”与“长久立”的辩证里。群众最担心的，莫过于解决问题“一阵风”、回应诉求“走过场”。唯有化经验为制度、变做法为机制，才能真正让群众吃下“定心丸”。今天办好一件事，更要想着明天如何办好一类事；今年解决一个问题，更要谋划未来如何不再出同样的问题。多做打基础、利长远、惠民生的实事，少搞图虚名、务虚功、摆花架子的“形象工程”，这才是共产党人应有的政绩追求。

靠什么树政绩？答案写在干部的作风里。政绩不会从办公室里“坐”出来，更不会从报表材料里“填”出来。从“人找政策”到“政策找人”，变“等诉求”为“找问题”，变化的不仅是工作方式，更是对自身角色的重新校准。为民服务不能停在嘴边、挂在墙上，必须走出机关门、迈进百姓家，在田间地头问需，在农家院落问计。焦裕禄“拼上老命大干一场”的誓言，谷文昌“不治风沙，就让风沙把我埋掉”的决绝，都是最生动的教材——好作风才能干出真政绩，干部的“辛苦指数”换来的是群众的“幸福指数”。作风之变，正是正确政绩观落地生根的生动注脚。

“天地之大，黎元为本。”为民造福是最大政绩。把群众事当成自家事来办，把好事事实做到群众心坎上，才能创造出经得起实践、历史和人民检验的实实在在的成绩。

配合，居民就没法办证。我们只能打破常规，采取手工签约、住建部门代办备案的方式，替代企业缺失的环节。”海东市房产管理局副局长王正才表示，由于时间跨度长，不少原始档案残缺，需要逐一核实、补录信息，每一步都是在把断开的线重新接上。学习教育期间，海东市住建部门通过手工签约、部门代办备案等举措，打通办证瓶颈。

海东市还聚焦农村道路、亮化照明、排水沟渠等基础设施短板，优化实施44个和美乡村建设项目，补齐乡村发展弱项。“群众的房本要办好，村里的路、灯、水也得跟上。住建工作说到底，就是让大家住得舒坦、住得踏实。”海东市住房和城乡建设局党组成员、副局长石多杰说。

在海西蒙古族藏族自治州格尔木市部分城区主干道和人员、车辆密集路段，过街天桥建设热火朝天，机械作业与工程施工有序配合，一座座过街天桥雏形悄然显现。

“一直以来，校园周边、医院门前、城区主干道等路段，人流、车流大，高峰时段人车混行、行人横穿马路时有发生，存在极大交通安全隐患，也极易造成道路拥堵，成为市民出行的痛点难点。过街天桥建成后将大幅改善这一现状。”格尔木市城市管理局党组书记、局长赵维胜说，“学习教育以来，我们直击群众出行急难愁盼，把群众事当成自家事来办。”

当前，施工团队正聚焦电梯井、楼梯、桥梁主体等关键环节加紧施工。项目投用后，7座过街天桥将形成覆盖城区核心区域的安全过街网络，进一步理顺城市交通秩序，提升道路通行效率。

树立和践行正确政绩观学习教育开展以来，这样的变化在青海各地悄然发生。怎么让这些变化更多、更持久？青海的选择是把门敞开，让群众来评判。

青海从代表委员、党员干部、媒体记者、新就业群体等6个领域，择优推荐100名省级监督员，搭建手机APP联络平台，扫码上传、一键报送，已转办问题线索58条。

与此同时，人民网“领导留言板”、12345等平台渠道全面敞开，收集群众意见建议，做到查摆问题听取群众意见，整改整治接受群众监督，检验成效接受群众评判。各市州及省直单位领导班子收集意见建议1432条，开展穿透式调研指导650次，有效解决问题634个，899名推进民生保障和解决群众急难愁盼问题。887个

(人民网记者 马可欣参与采写)