江苏南通金沙街道：
“一二三四五”工作法助力社会治理提质增效

曹雪云 张国君 朱进清

7月17日，江苏省南通市通州区金沙街道城中花苑西区35号楼与38号楼之间路灯不亮，影响居民晚上通行，市民吴先生通过拨打“12345”热线反映。城中花苑所在的北山社区接单后立即进行应急维修，一天后路灯就恢复了照明。这是金沙街道快速处置“12345”热线工单的一个缩影。

今年以来，金沙街道“12345”政府公共服务热线已受理各类问题、工单1961件(次)，工单结案率达100%，回访满意率达96%，这些数字印证了金沙街道为民服务“事事有回应，件件有落实”的殷殷承诺。群众的满意，更离不开金沙街道社会治理现代化指挥中心的“一二三四五”工作法。

一个平台受理。金沙街道地处城关，人口多、老旧小区多、历史遗留问题多，为方便群众更快捷地反映问题，街道将“12345”政府公共服务热线作为社会公众提出咨询、建议、投诉、举报等各类诉求的综合性受理平台，困扰群众的各种急难愁盼问题和各类政策咨询等均在平台内反映并安排专员对所有工单进行快速处置。作为承载民生问题的快速通道，“12345”热线成为政府和群众沟通的连心桥，也成为反映民情民意的晴雨表。

两股条线对应。热线工单量大事杂，科学处置是关键。自指挥中心成立起，金沙街道建立了“一个平台受理——两股条线对应处置”的工作模式，“12345”热线平台对应职能部门和村(社区)两股条线，工单处置专员根据工单、事件的属性和特性派单，涉及公共职能类的工单派发给各局(办)、中心，矛盾调处类工单派发给村和社区，做到指向明确，精准派单。同时设立“12345”热线工单处置联系人制度，建立微信工作群，各局(办)、中心、村(社区)各安排一名工作人员和指挥中心进行对接，专门负责本部门工单的接收、处置和反馈。

三方工作流程。指挥中心将网格化服务管理与热线工单处置结合起来，实行“平台派单—部门接单—网格处置”三方工作流程。平台派单、部门接单后，根据工单的“属地”，由对应网格的网格员作为工单处置的“第一人”到现场了解情况、妥善处置、及时回复，这一流程避免了责任不清、工作推诿扯皮现象的发生，实现了“工单派发、问题整改、处置审核、结案上传”的工作闭环。与此同时，指挥中心每个月组织开展网格化服务管理业务培训，将“12345”热线工单处置作为一项固定的内容进行培训，总结经验教训，不断提升热线工单处置效率。

四通推动路径。一般事项的工单按照简易程序由网格员在两天以内处置结束，涉及到多部门管理的、网格员个人无法处置的特殊事项工单，由街道指挥中心牵头，召集相关部门、村(社区)召开联席会议，真正做到“网格吹哨、部门报到”，网格员、街道和相关单位共同会商办理，在一个星期内处置完成。部门联动，服务前置，形成了“上下贯通、内部畅通、横向联通、社会融通”的新路径。

五项反馈指标。工单按时回复率须达100%，要根据工单的办理期限督促各局(办)、中心和村(社区)联系人及时回复；工单的办结率须达100%，要在及时回复的同时更注重工单办理的结果和质效；服务对象的回访满意率须达95%以上；要加强源头治理，不满意工单、重复工单出现的频次不得高于2次，并将办理质效列入村和社区年度目标管理考核；要将热线工单办理质效纳入网格化服务管理考核体系，工单办理事项占网格化工作考核的10%，和网格员考核结果直接挂钩。

关文 贵州关岭县木城村：让文明流淌在木城河畔

贵州省关岭县断桥镇木城村，一个在山水之间的传统布依族村寨，民风淳厚，乡民质朴。村居两岸青山绵绵，木城河水潺潺流淌，自然雅致的宜人风光守护着布依儿女的悠悠乡愁，也留住了往来游人的他乡感叹。

当文明风尚、自然风光、民族文化等元素汇集于木城河畔，恪守文明乡风、遵守村规民约、传承民族文化自然而然成为流淌在每一位木城村村民血脉里的坚守和延续，也让这个小山村成功入选第六届“全国文明村镇”名单，成为名副其实的“全国文明村”。

“我们村制定了《木城村精神文明创建实施方案》，成立了木城村精神文明建设领导小组、禁毒禁赌协会、无邪教办公室和红白理事会，一直以来都把精神文明建设作为村里的重点工作来开展。”木城村党支部书记罗吉甫告诉笔者，在各方面齐抓共管的同时，村“两委”还将移风易俗、宜居乡村、孝老爱亲等内容融入到村规民约中，并且要求每一位村干部严格遵守工作职责和管理制度，让干部依规而行，让村民照约而守，互督互促互进，共建共享共荣。

木城村将新时代文明实践站作为载体，以“党支部+实践站”的模式讲好党的政策，做好宣讲阵地新文章，用群众听得懂、记得住、能理解、会运用的语言讲给农民听、教会农民用。把党的十九大精神、省第十三次党代会精神、农技培训、就业推介、禁毒禁赌、防范养老诈骗等内容带到实践站里，让党的好声音传递到群众身边，搭建起了干群之间的连心桥，成为乡村振兴新阶段的“加油站”和精神文明建设的“助推器”。

“现在村子发展越来越好，道路修到家门口，用水用电不发愁，邻里关系更和谐，家家户户都住上了小楼房，走到哪里都是干干净净的。”提起村子这些年喜人的变化，村民杨泽志连连夸赞，脸上也堆满了笑容。

把文明乡风、良好家风、淳朴民风作为乡村振兴的精神内核，把山水如画的自然禀赋、得天独厚的气候特点和极具特色的民族文化作为乡村发展的产业支点，通过文旅融合、农旅结合、村企联合的方式撬动全村发展，实现基础建设大提档、村居环境大提升、产业发展大提速。

沿着木城河畔往村里走，不用多久就能看见两棵屹立数百年的古榕树，枝繁叶茂，亭亭如盖，如同这座布依村寨的守护者和见证人；古树的一侧是近年来新修建的村级文化广场和木城民族陈列馆，陈列馆内摆放着旧时农耕生产的器具和当地布依族的民族服饰。

民族文化历来都是木城村的根，发扬和传承民族文化则是木城村人的使命。每年的“三月三”“六月六”等布依族的传统节日，宰猪、包粽子、制花包和载歌载舞的民俗表演成为村子不可或缺的文化体现，不少游客也纷纷慕名而来，特意体验当地的布依风情。

在抓好精神文明建设的同时，木城村还把产业振兴作为乡村振兴的重要抓手，“富脑袋”与“富口袋”两手抓，大力发展精品水果产业。不仅与当地企业签订合作协议，打造了百亩矮晚柚高标准基地，村级合作社还发展了占地140亩的矮化密植园，所产的沃柑品相优质，口感极佳。

“这两年，断桥镇党委政府发放免费苗木，鼓励我们发展种植枇杷产业，村民们领苗种下了600多亩，使得我们村精品水果的品类更加丰富，以后游客到村不仅能观赏自然美景，还能体验田园采摘。”罗吉甫说道。

“软硬兼顾”方能“内外兼备”。木城村以精神文明建设为“驱动力”，不断激活村子的发展潜力，激发村民的内生动力，让文明流淌在木城河畔，伴着布依儿女悠扬的歌声，绘就出一幅青山碧水、村美人和的新图景。

四川省华蓥市禄市镇依托在荒山荒坡、石漠化和退矿复垦土地上发展起来的近4万亩优质蜜梨，今夏再获丰收，当地上万农民在家门口实现了增收致富。目前仅返包梨园的农民就有112户，返包面积超2万亩，既保持了水土，守住了绿水青山，也让农民收获了『金山银山』。图为7月18日，禄市镇月亮坡村的农民在承租返包的梨园采摘梨果。 邱海鹰 摄

胡晓发 黄山耿城镇沟村村的新变化

近年来，安徽省黄山市黄山区耿城镇沟村村依托优美的生态环境，在美丽乡村建设中大力实施“五微”行动，全力打造“看得见青山、望得见绿水、记得住乡愁”的特色村。

沟村村因地制宜，不搞大拆大建，着重以环境卫生整治为重点，拆除废弃猪圈棚舍并全面实施改水改厕，完善基础设施，新建农民文化广场、停车场等，实施村庄亮化绿化美化。积极挖掘历史文化，保留古道、古桥、古树等古村元素，弘扬长寿文化，发展健康养生旅游。

结合推进美丽乡村建设，通过垃圾处理、旱厕改造、污水处理三大革命，大力实施村庄全域环境整治。拆除废弃猪圈棚舍12户，面积220余平方米；拆除彩钢瓦棚19户，面积350余平方米。同时，健全和完善长效管护机制，添置了20个大型垃圾箱和52个垃圾桶进行垃圾收集处理，并向每户发放小型垃圾桶，实行“户集中、村收集、镇转运处理”和专职保洁日常管理的运维机制。通过整合湖保项目，实施污水管网项目，建成污水主管网，发动群众积极参与卫生改厕，全村共有300余户通过旱厕改造建成了三格式化粪池卫生处理设施，所有居民将生活污水接入集镇主管网排放。

着力改善村庄人居环境，对闲置空地进行绿化美化，新建绿化面积1000余平方米，安装绿化带仿木围栏1000余米，竹制栏杆200余米。依托长寿文化，修缮“百岁坊”古牌坊，新建百岁广场、百岁门、百岁亭、百岁长廊、百岁井、水车等，打造美丽乡村。因地制宜，利用古砖、卵石、竹片等材料，在老村庄内新建花台围栏和菜园地围墙，修缮古水井和卵石步道，打造杨家池塘、知还山庄、村东入口等景点，新建新村广场，恢复中心村老街道古石板路面，在老街沿街挂起“百福”红灯笼，安装仿古路灯，摆放绿化花卉。通过道路硬化、环境净化、房屋美化、村庄绿化，实现科学布局美、村容村貌美、村民生活美、社会和谐美“四化四美”，沟村村不断提升村民幸福指数。

赣州市寻乌县开展新时代文明实践广场舞展演活动

本报讯(李浩)为进一步推动新时代文明实践活动的蓬勃发展，弘扬健康向上、文明和谐的社会风尚，丰富广大人民群众的精神文化生活，近日，江西省赣州市寻乌县举行了一场精彩的新时代文明实践广场舞展演活动，来自全县各乡镇的10余支优秀广场舞队伍的志愿者用饱满的热情、甜美的笑容和优美的舞姿，抒发着对美好生活的热爱，展示了“寻乌不寻常”的独特魅力和风采。

在城北新时代文明实践广场，志愿者们踏着欢快的节拍，载歌载舞，歌颂祖国、赞美家乡、弘扬文明新风。台上台下热情互动，欢呼声、鼓掌声此起彼伏，现场热闹非凡，在力与美的展示中，充分诠释了广场舞展演活动健康身心、和谐社会的深刻内涵，充分展示了寻乌人民群众积极进取、热爱生活、健康向上、文明和谐的良好精神风貌。

据了解，寻乌新时代文明实践中心始终坚持“把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”，以新时代文明实践所、站为依托，广泛开展群众性文明实践活动，结合文明城市创建工作，用舞蹈语言向广大群众传递文明之风，使广大群众感受到新时代文明实践活动呈现的激情活力，充分发挥文化育人、文化惠民的作用，进一步提振广大人民群众创造幸福生活的精气神，推动新时代文明实践活动走深走实，引导广大群众融入到健康的精神文化生活中，着力提升群众的幸福感、归属感。

西安未央区张家堡街道：
“屋檐下”的宣讲让党的好声音传遍千家万户

未文

近年来，陕西省西安市未央区张家堡街道依托新时代文明实践所(站)组建“堂前燕”宣讲团，开展多样化宣讲活动、培育特色宣讲项目、融合线上线下宣讲方式，推动科学理论宣讲常态化、有实效，打通理论宣讲面向群众、服务群众的“最后一公里”，让党的创新理论飞入寻常百姓家。

张家堡街道充分发挥新时代文明实践所(站)理论宣讲平台作用，街道“堂前燕”宣讲队伍通过带着“泥土味”的互动宣讲和理论学习，进一步深化拓展新时代文明实践宣讲工作，全面掀起热学热议省第十四次党代会精神的浓厚氛围，让党的好声音传遍千家万户。

在尤家社区新时代文明实践站，社区党支部书记高建力既是社区省第十四次党代会宣讲活动的组织者，也是一名资深“堂前燕”宣讲员，省第十四次党代会期间，他每天都通过媒体报道学习省党代会精神。通过组织宣讲活动，他把自己的所学、所感、所思用“乡音土话”讲给居民听，真正做到让群众坐得住、听得进、寓教于乐、学有所得。高建力说：“咱们有很多年长的居民群众，信息接收不顺畅，有时不清楚政府当前的重点工作，通过‘屋檐下’的宣讲，架起了政府与百姓间的桥梁，这也是我作为一名宣讲员的光荣使命。”

在张家堡街道友泰小区院子里，西安市道德模范聂志宽作为宣讲团特邀嘉宾为居民群众宣讲省第十四次党代会精神，传达陕西省未来五年乃至更长时期的发展蓝图。“这么接地气的宣讲活动以后要多办，真正把党的精神带到了我们身边，了解了近几年来的发展情况，我真的非常自豪。”居民李秀兰激动地说。学习完省党代会精神后，社区工作人员向大家宣布了友泰小区业委会成立的消息，大家纷纷拍手叫好。居民李爱存说：“我们居民参与小区建设的积极性非常高，大家学习了省党代会精神后，对我们的小区和城市建设更有信心了。”

目前，张家堡街道依托辖区1个新时代文明实践所和31个新时代文明实践站等文明实践阵地，通过互动化宣讲方式，用干部群众熟悉的语言风格、身边的生动事例、丰富的表现形式开展省市区党代会精神宣讲120余次。近日，未央区委文明办分别授予张家堡街道新时代文明实践所“二星级示范所”、兴隆园社区新时代文明实践站“一星级示范站”荣誉称号。

下一步，张家堡街道将继续依托新时代文明实践理论宣讲阵地，将党代会精神和基层实际结合起来，将学习宣传省市区党代会精神作为当前一项重要工作来抓，真正将新时代文明实践工作融入基层、融入百姓。

主管主办:四川党建期刊集团 社址:成都红星路二段70号 电话:办公室(028)86967113传真 通联发行部(028)86967130 记者部(028)86967136 编辑部(028)86967140 事业发展部(028)86967119 邮编:610012 精神文明报社照排 四川日报报业集团印务公司(地址:四川省成都市锦江区三色路288号)承印