

听民声问民需 解民难暖民心

——四川万源市创新建立“民声直达”平台赋能基层治理

◎ 马发海

深耕善治

2023年11月以来，四川省万源市创新建立“民声直达”平台，推动党员干部“快而准”听民声、问民需，“精而优”解民难、暖民心，构建起直通基层、直达群众家门口的民声呼应快速通道，实现群众工作变“被动”为“主动”、服务模式变“零散”为“系统”、问题办理变“缓解”为“根治”，有力保证党委、政府干的事情精准对接群众盼的事。

搭建平台 / “面对面”听民声 /

“鸿源庭广场公交车站处在交叉路口，紧邻桥梁，群众候车安全受到影响，还是要有一个科学的选址。”

万源市古东关街道人大工委在鸿源庭小区休憩区举行了一场“民声直达”围坐议事，3名万源市人大代表、几十位居民和职能部门负责人等共同议事，大伙儿积极沟通，有商有量，面对面解决群众急难愁盼问题。

通过“民声直达”围坐议事，公交车站最终选址就定在小区门口约30米的位置。一个棘手的问题解决了，老百姓得到了真实惠。

万源市八台镇已累计向8个村发放3000

余张“干群连心卡”，卡上印有镇党委书记、镇长的微信号二维码和手机号。截至12月21日，八台镇群众反映问题、咨询政策、寻求帮助等共计180余人次，除少许历史遗留问题外都得到了及时回应。

为拓宽群众诉求渠道，万源市开通“民声直达”微信号，推出“民声直达”电话，成立“民声直达”办公室，实现群众“线下”“线上”都能实时反映问题。“民声直达”办公室发挥平台优势，对群众反映的问题统一收集、统一分析、统一派遣、逐级流转，实现群众诉求内容一键录入、各类问题一网通办、工作督导线上进行、数据分析自动导出。

“民声直达”办公室负责人介绍，自11月19日“民声直达”平台开通以来，万源市各地各部门积极搭建“面对面”服务平台，通过发放“干群连心卡”、建立民声诉求征集微信群、多渠道公布班子成员与重要科室负责人电话号码、微信账号等举措，疏通基层治理“毛细血管”、畅通便民服务“微循环”。

接诉即办 / “实打实”解民忧 /

“现在打个电话，就能立刻联系主管部门，一两天就能把问题解决，好方便。”不少群众为“民声直达”解决问题效率之高，连连点赞。

11月21日，有群众通过“民声直达”反映

诉求，位于万源市古东关街道的陶家湾巷，道路两侧乱停放乱放问题严重。接到“民声直达”群众诉求后，万源市公安局交警大队立即对陶家湾巷进行规范的标识标线划分，对违停车辆进行劝离。经过治理，小巷街道没有了违停车辆，群众的“抱怨”变成了“称好”。

收集问题后，如何高效处置问题是关键。万源市“民声直达”平台坚持把服务群众“快而准、精而优”作为运行机制的“指向标”，建立现场办公、汇总分析、分类交办、会商办结、回访销号“五步”工作法，努力做到接诉即办，民有所呼，我有所应。全市建立了接诉即办闭环管理机制，对群众反映的问题一盯到底，督促办理单位依法分类、梯次推进、提级办理，直至解决到位。

11月下旬，一声声机械轰鸣声在大沙镇桥湾村棕树湾响起，这里正如火如荼开展道路修复工作。两天前，桥湾村微信群有村民反映，因来往车辆长期碾压导致路面破损严重，影响群众生产生活。接到情况反映后，群管理员立刻上报，镇分管干部直奔现场，组织村民及镇村干部一起全力抢修受损道路，两天时间就完成了道路修复。

大沙镇党委书记马映兰介绍，目前该镇共接上级交办件57件，办结满意率达到100%，现场处理即办事项45起，网格员上传工作日志567件，入户走访600余次。

访而不扰 / “心贴心”察民情 /

万源市“民声直达”行动的一大特色是构建“心贴心”治理体系。“民声直达”平台将收集到群众诉求梳理汇总分成民生保障类、基础设施类、咨询投诉类、建言献策类四大类，分发交办、跟踪督导，同步建立“不满意清单”，对于群众不满意的问题紧盯不放，并举一反三，积极开展入户走访，将矛盾、困难、诉求排查发现机制前置于群众户内案头，把政策服务送下去、把群众困难解决掉，真正做到民生诉求件件有落实、事事有回音。

基层工作纷繁复杂，各项工作如单独开展，零碎且反复，干部辛苦、群众有怨言。为此，万源市将“千条线”编成“一张网”，通过“民声直达”将各项工作统筹起来、共同推进。通过科学设计，将相关重点工作纳入“一张菜单”，多项政策宣传系统推进，在入户走访过程中实现进一次门办多件事，既节约人力、节约资源，又减轻负担、提升效率。

截至目前，万源市“民声直达”平台共收集群众诉求1376件，目前已按期办结1161件，正在办结215件，诉求人满意率达95%。

“我们的工作还要再深入、再细致、再精心，做到群众‘大事小情’真摸清，群众‘急难愁盼’真解决，党的‘政策声音’真传递，市委‘关怀温暖’送上门，用好用活各类‘民声直达’平台，努力打造基层治理现代化的新样板。”对于今后工作的进一步有序开展，万源市委宣传部相关负责人说。

贵州三穗县：办好民生实事 提升幸福指数

本报讯(谢颖 吴建斌 高志敏)老旧小区改造关系城市发展，牵动民生福祉，既是民生工程，更是幸福工程。2023年，贵州省黔东南苗族侗族自治州三穗县老旧小区改造工作从完善基础设施、改善居住环境、提升生活品质等方面入手，持续加大工作推进力度，调动居民参与主动性，把老旧小区提升工作拓展成为全民支持、全民参与的民心工程。

金穗新城小区是三穗县重点改造的老旧小区之一，此前这一片区环境十分脏乱，道路常年坑坑洼洼，没有专门的停车位，车辆乱停放现象严重。2023年6月，该小区纳入三穗县老旧小区改造范围，经过几个月的翻修改造后，小区“颜值”焕然一新，坑洼的水泥路变成了柏油路，停车位规划整齐，环境卫生干净整洁，群众的生活品质越来越高。

据悉，三穗县2023年老旧小区改造项目涉及11个小区3805户，改造主要包括主体外墙防水及小区雨污管网、道路等配套设施改造，项目总投资约7000万元，改造项目于6月份开工建设，目前已改造完成6个小区，剩余的5个小区正在进行水温层施工，已进入最后扫尾阶段。下一步，三穗县住房和城乡建设局将进一步加强项目调度，强化质量安全监督，督促道路路面铺设进度，确保项目如期建设完成。

四川夹江县政协：党建引领 激发文明创建新活力

本报讯(邓大全)四川省乐山市夹江县政协机关以基层党组织为依托，充分发挥党员先锋模范作用，把创建省级文明城市作为践行新时代人民政协新使命、树立新时代人民政协新形象的重要抓手，层层分解、找准路子、靶向施策，党建引领造强势，文明创建促提升。

组织领导强保障，创建工作更精细。第一时间部署分解文明城市创建各项任务要求，明确职责、细化任务、责任到人，形成以机关党委为主导，各支部共同参与、共联共建的工作机制，实现创建工作全面覆盖、精细化管理。充分发挥党员先锋模范作用，组织党员志愿者全天候在责任片区巡逻，积极处理上报车辆乱停放、占道经营、乱晾晒等问题230余处。

宣传教育强意识，营造氛围更精彩。引导群众正确认识创建工作，全面提升群众参与创建的意识；组织机关干部上街向商户宣传，散发宣传资料200余份；机关LED屏滚动播放创建省级文明城市宣传标语，组织党员干部深入群众家中，向群众面对面地宣传文明城市创建应知应会知识、文明礼仪、市民文明公约，不断提高群众对创建工作的知晓率、参与率和满意度。

督导巡查强责任，整改工作更精准。严格落实“日调度、日督查、日通报”的工作机制，每日对各个点位进行细致检查，发现问题及时拍照、及时反馈、及时整改。机关党员干部严格对照任务清单，着力深挖创建工作中的重点、难点问题，一项一项抓整改、一条一条促达标，确保文明城市创建工作落到实处，取得实效。

青海西宁市兴海路街道：多举措提升党建工作质量

本报讯(樊永涛 李志锋)今年以来，青海省西宁市城西区兴海路街道党工委坚持以抓党建促发展为动力源泉，聚焦街道工作重点，在压实责任、建强措施、提升服务“三抓”上下功夫，全力推动党建品牌发挥“阳光效应”，让党建引领发展惠及民生，提升了人们的获得感、幸福感、安全感。

兴海路街道把基层党建工作作为主责主业，纳入年度重点工作规划，与中心工作一起谋划、一起部署、一起推动，形成职责明确、任务具体、逐级负责、密切协作的责任体系。街道制定《党员教育培训实施方案》，建立“书记讲党课”“8090宣讲团”“石榴籽家园”志愿宣讲队等6支队伍，落实“四学”长效机制，利用“党课开讲啦”、“兴”青年·红色广播站、雁阵讲堂等宣讲平台，提升党员干部、职工群众的政治理论本领。同时，瞄准基层党建工作短板弱项，采取“理论学习+实践课堂+业务讨论”等方式，组织学习专业知识。

为提升为民服务水平“硬实力”，街道党工委借助城西区党建品牌力量，组织开展街道、社区、“两新”党组织党建品牌创建工作，探索推出“河湟五联·共绘兴海”街道党建品牌，先后协调解决辖区小区安装电梯、房屋漏雨、邻里矛盾化解等基层治理问题40多个，为绘就服务完美、环境优美、生活甜美、社会和美、人文淳美的“五美”新街区提供保障。



连日来，江苏省连云港市东海县市场监督管理局组织下辖10个分局行政执法工作人员对管辖片区商场、超市、农贸市场及年货市场经营的商品进行专项检查，集中打击制售假冒伪劣商品等违法行为，全面净化节日市场消费环境，护航市民“舌尖安全”。图为近日，东海县市场监督管理局青湖分局行政执法工作人员在超市检查食用油质量。

张玲 摄

“15分钟基层医疗服务圈”圈出群众幸福感

——内蒙古呼和浩特市新城区让群众在家门口就医更有保障

◎ 郑学良 梁良

老年人免费体检常态化、优质医疗资源向基层下沉、家庭医生签约诊疗、患者基层就诊更便捷……为了更好地破解看病难问题，去年以来，内蒙古自治区呼和浩特市新城区不断优化基层医疗服务流程、丰富服务内容、提升服务品质，全力打造高效便民的“15分钟基层医疗服务圈”，把医疗服务送到群众“家门口”。

设在“家门口”的体检站

“我都没想到，在家门口就能做这么全的体检。咱们迎新路街道东社区卫生服务中心给安排的体检实在是太贴心了。”说起家门口的免费体检，家住新城区丁香路区域服务中心丁香社区恒大城北区的要秀英赞不绝口。

要秀英告诉笔者，她印象中体检是一件非常麻烦的事，“去医院检查也麻烦，还得提前预约，孩子们跟着跑一天，全家累得够呛。”

“现在我们随时可以到卫生服务中心来做免费体检，血压测量、血常规、B超等基础项目都有。”要秀英说，“医生还会详细地告诉我们化验单上的数值都是啥意思，告诉我们需要注意啥点，真好。”

新城区迎新路街道东社区卫生服务中心特设健康小屋，日常开展65岁以上老年居民

的免费体检工作。今年5月份，引进无纸化体检系统后，大大缩短了居民体检时间。名医团队还会为前来体检的老年居民进行化验单解读，专业指导居民健康生活。

不仅是迎新路街道东社区卫生服务中心，新城区的其他街道社区卫生服务中心也将老年人免费体检纳入常态化工作内容。“我们为辖区65岁以上老年居民免费进行基础体检，并根据辖区老年居民较多的特点，定期组织医护人员进社区进行体检工作，检查结果及时反馈给居民，再依据老人的身体状况，进行科学用药、生活饮食及护理指导。”新城区卫生健康委员会主任胡燕介绍。

智慧医养和家医团队“双轮驱动”

“小孙，你看看我最近的血压数据，还可以吧？”新城区如意小区的居民梁阿姨给她的家庭医生孙雪拨通了电话。

梁阿姨今年67岁，患有糖尿病和高血压，是迎新路街道东社区卫生服务中心的家庭医生重点签约对象。自今年签约后，家庭医生每个月都会上门为她量血压测血糖，让她放心很多。这段时间，梁阿姨对家庭医生这项服务更满意了。

“以前是要约家庭医生上门，现在更方便了，有‘智能医生’全天守在家里，我的身体有啥不舒服，家庭医生立刻就知道了。”梁阿姨高兴地操作着街道卫生服务中心为辖区重点人群发放的移动智能医疗检测设备。

新城区整合公共卫生信息系统，开展健康医疗大数据应用，搭建起智慧医养指挥调度中心平台，通过“互联网+医养”，链接线上咨询、门诊就诊、入户随访、移动支付、移动药房等服务功能，使老年人足不出户即可享受到便捷的医养服务。

截至目前，该区医院和辖区内6个街道社区卫生服务中心、2个乡镇卫生院安装了医疗机构管理系统，并且接入了呼和浩特市全民健康信息平台，扩大了医疗信息化服务应用范围。

胡燕告诉笔者，新城区组建了175支家庭医生团队，并协调115名医师专家加入基层家庭医生团队。每支团队包含全科医生、护理人员、医疗专家等。家庭医生团队下沉融入各社区网格，打造“15分钟医疗服务圈”，为群众提供一体化、连续性健康服务。

疫苗接种服务送到群众“家门口”

“在家门口就能接种流感疫苗，方便！”完成流感疫苗接种后，新城区东街街道老缸房社

区居民齐文娟走下移动接种车，连连点赞卫生服务中心的贴心服务。

冬季是流感等呼吸道疾病高发季节，老年人免疫力相对较低且多伴有基础疾病，感染流感后往往症状较重。新城区卫生健康委员会在老年人较为集中的党委社区、老缸房社区等开展疫苗接种进社区活动，将疫苗接种服务送到群众“家门口”。

12月6日，在接种现场，新城区东街西街街道社区卫生服务中心工作人员一边引导居民按步骤进行接种，一边随时为居民答疑。前来接种疫苗的居民在工作人员的引导下有序地进行信息登记、疫苗接种、留观等，疫苗接种现场秩序井然。

医护人员一边开展接种服务，一边对接种人员进行健康宣教，一上午共接种流感疫苗近百剂次。

76岁的王玉环老人家住党委社区，老人平常出门不便，得知社区今天上门接种疫苗，便申请了上门接种服务。“党的政策好，时刻关怀着我们老年人的身体健康。”王玉环由衷地说。

东街西街街道社区卫生服务中心主任梁涛说：“对于一些行动不便的居民，如果有疫苗接种的需要，我们也会安排医护人员上门进行疫苗接种服务，打通为民服务‘最后一米’。”