

# 和林县:群众诉求“马上办” 民生跟着“民声”走

文/《内蒙古日报》记者 郑学良 实习生 张晓琴

“第一时间响应,第一时间回复,第一时间接转,派单在20分钟内响应,第一时间得到处理和解决。”1月18日,和林县城关镇第三居委会党支部书记李凌云告诉记者。群众诉求“马上办”,这是当下和林县群众津津乐道的事儿。记者在呼和浩特市接诉即办指挥调度中心和和林县分中心看到,每一份派单都有时间节点处置运转详细记录;大屏幕上,十多种数据分析图,自动生成,一目了然。

自去年10月12345接诉即办平台投入运行到12月31日,和林县共签收派单818件,办结760件,办结率98.7%。对群众的操心事、烦心事、揪心事实行“接诉即办”,把群众反映的问题,作为城市治理的突破口和着力点,正推动

和林县基层工作方式发生重大转变。

好解决的事要快速解决,遇到难解决的绝不能推诿扯皮。为了让群众诉求“事事有回音、件件有落实”,和林县采取针对性举措,规范接诉即办平台签收、转办、督办、反馈、分析等工作流程。签收环节指定专人盯紧市级平台转办事项,做到件来即接、接到即转。转办环节做到认真梳理、合理分类,通过微信、电话及时提醒。督办环节做到电话督办、书面督办、现场督办、约谈督办相结合,有力提高办结效率。目前已电话催办150次,下发催办单20张,约谈3次9人次。

马上办,还要办得好、办得让群众满意。为此,和林县针对工作人员的服务态度、业务能力、办件方便

程度、办结效率等方面问题开展满意度回访工作,并探索建立以社区乡镇为单元量化的“响应率”“解决率”“满意率”,作为全县各级各部门的考评指标。部门围着社区转,社区围着居民转。随着治理中心下移、力量下沉,一批百姓身边的诉求得到快速妥善解决。

城管镇惠民小区4号楼三单元下水管道堵塞,居民经过疏通没有任何效果,污水依然不能正常排放……于是热线“秒速”向社区值班点派单,社区书记速达现场,住建局工作人员马上协调更换了下水管道。

“接诉即办平台真管用!”群众由衷赞叹。“接诉即办平台,从‘割韭菜’到‘拔大葱’;从有一办一,到举一反三,推动一系列问

题、深层次问题的发现解决,是这一机制实行过程中的重要转变。”和林县政务服务局局长张国华说。

今年以来,和林县依托接诉即办平台,以日臻完善的“接诉即办”机制为抓手,从“民有所呼”的大数据积累中,梳理出高频问题、重点区域,未诉先办、主动治理,一揽子解决共性问题,为群众解忧,为管理者减负,为城市基层治理探索了一条新路。

“群众诉求主要集中在水电气热等公共服务类问题、拖欠工资等劳动和社会保障类问题、土地类问题及房屋质量、产权办理等住房类问题。”张国华告诉记者,“我们针对这些

群众反映强烈的问题,加大了同相关部门沟通协调力度,将接诉即办平台与智慧和林平台同步建设、统筹推进,争取推动从接诉即办到未诉先办深化。”

多方联动握指成拳。12345接诉即办平台建立以来,和林县将焦点瞄准城市基层治理“最后一公里”难题,打破行政组织“条块分割”,打通基层治理“血脉经络”,通过赋权明责,推动管理服务力量下沉,形成权责清晰、条块联动的体制机制,有效凝聚治理合力。“民生跟着‘民声’走,老百姓的真心拥护,是我们防范化解风险挑战、推动高质量发展最大的底气。”和林县委常

委、副县长刘鹏飞说。

政府效能提速,实操相当复杂。在群众眼里是办一件事,对政府内部来说,是多个部门多个程序。

为推进服务便利化,和林县全面提升“网上办”“线上办”“一次办”和“一网、一门、一窗、一次”工作机制,全面提高了政务服务的主动性、协同性和便捷性。截至目前,进驻部门32个、进驻依申请六类事项400项、公共服务事项173项。认领“一体化”平台事项969项,编制发布清单904项。“互联网+监管”平台事项774项,编制发布清单779项,网办事项率达到93.64%。这背后,是各个部门的协同联动,是政务服务的流程再造。

迈好第一步 见到新气象

## 数字里的四川脱贫“密码”

初春,在四川省甘孜藏族自治州理塘县奔戈乡卡灰村“温泉山庄”,前来洗浴的群众络绎不绝,热腾腾的温泉蒸汽驱散了寒冷,也挥去了大家奋斗一年后的疲倦。

卡灰村过去曾长期贫困,近年来根据自身资源优势,通过村民自筹和政府补贴成立了霍曲吉祥牧场,以养殖牦牛、山羊为主,又拓展了人工种草、温泉山庄等,通过分红为村

民增收。

在宽敞舒适的藏式民居内,68岁的卡灰村村民洛登从柜子里取出一本“脱贫账本”,向记者讲述这些年家里的变化。

洛登家曾有50多头牦牛,为了给老伴看病,只好全都卖掉,从此家里一贫如洗。被列为贫困户后,村里对他的关心和帮助从未停止:帮助梳理惠民资金、开展六洗一扫一整理、鼓励上山采挖菌类……洛登

家账本上的一条条名目,详细记录了他家的脱贫历程。

“只要肯努力,日子总会好起来的”,扶贫干部的这句话,洛登一直记在心里。后来,卡灰村集体经济蓬勃发展,洛登家的命运发生了转变。

洛登家的账本显示,他家人均收入每年都有增长,2015年是3017元,2019年就到了7122.5元,翻了一番还多。去年,洛登八口

之家总收入6万元左右,还养了40多头牦牛,已顺利脱贫。

洛登家的变化是四川脱贫攻坚的一个缩影。“是否愁吃”“是否愁穿”“是否有医疗保障”“是否住房安全”“有无因贫困而辍学的学生”……无数的脱贫工作账本记录了群众生活的点滴改变,描

绘着民生福祉持续改善的图景。

千万个贫困户的账本里,一串串数字凝结了无数干部群众的奋斗,打开了四川脱贫攻坚的“密码”:2020年,大凉山最后7个贫困县退出,四川省88个贫困县全部“摘帽”,全省11501个贫困村全部退出,625万建档立卡贫困人口

全部脱贫。

不久前,在被称作“悬崖村”的凉山彝族自治州昭觉县支尔莫乡阿土列尔村,有民宿开张迎客。全村84户建档立卡贫困户344人不仅已走下钢梯、住上楼房,而且源源不断前来参观的游客还给村民带来了致富新机会。

(据新华社报道)

奋斗百年路·启航新征程

## 陈大桂:羌族英雄用生命书写忠诚

“一束白花为你送行,泪眼朦胧中又看见你的身影,你那短暂一生就像一道彩虹,你用青春奉献人民,用生命书写忠诚……”这首《为你送行》,传唱的是“全国抗震救灾模范”陈大桂。在10多年前的汶川大地震中,他用年轻的生命换来了11名乡亲的重生。

陈大桂,羌族,四川省绵阳市北川羌族自治县擂鼓镇陈山村人。1982年11月出生,2001年3月入党,同年9月入伍,2005年6月毕业于第二炮兵工程学院,生前系某旅技术分队

副连职排长,中尉军衔,曾荣立三等功1次。2008年10月,党中央、国务院、中央军委追授陈大桂“全国抗震救灾模范”荣誉称号。

2008年5月12日,汶川发生特大地震。在家准备筹办婚礼的陈大桂,临危不惧,组织村民撤离。

“地震了!快跑——”村民们惊慌失措。陈大桂迅速环顾四周,发现西南方向的山体没有发生滑坡,立即把手一挥向大家喊道:“快,快向那边跑!”跑了10多米,一条水沟挡住大家的去路。陈大桂迅速站到水沟

旁,帮助群众通过水沟。此刻,他的家人还挤在人群后面。时间就是生命。陈大桂顾不上家人,一个接一个将身边的村民托到沟对面。

就在这一刻,巨大的泥石流猛扑过来。陈大桂一家5口和另外4名村民被吞没。村民们悲痛万分:“我们的后半生是大桂用命换来的,就是用手挖也要把他挖出来。”在震后的废墟一角,他们挖出陈大桂的一些荣誉证书和遗物,这已成为陈大桂留给乡亲们永久的纪念。

心中有魂,脚下有根。

仅仅追溯陈大桂在部队当排长的3年,就可以看到一个革命军人的光辉形象——

2006年春,部队驻地发生森林大火,陈大桂奉命带领官兵赶赴火场。战士刘清华被困在火中,最后因缺氧窒息,晕倒在火海中。危急时刻,陈大桂冒险冲进火场,把小刘背到安全地带……

2008年初,我国南方地区发生大面积雨雪冰冻灾害。陈大桂主动请缨,带领官兵赶往训练场,清理积雪。大

棚突然垮塌,战士高新伟正站在棚底。陈大桂猛冲上前,用力将高新伟向后一推……高新伟毫发无损,陈大桂躲闪不及,倒下的钢筋砸在小腿上,血流不止……

2008年4月,营里组织阵地伪装。一辆装满砂石的自卸车高速倒车,陈大桂发现一名战士正在车后整理伪装网。眼看就要撞上了,大桂大喊一声:“闪开!”一个箭步冲上去,把这名战士推到一旁,自

己的右臂被撞了一下,造成右肩肱关节脱位……

“哪里有危险就出现在哪里,才能无愧于共产党员的称号!”在陈大桂的学习笔记本扉页上,留下这样一句话。

如今,在陈大桂的墓碑前,已是山花遍野。这里的人们永远铭记陈大桂,因为他用生命践行了“随时准备为党和人民牺牲一切”的入党誓言,书写了一名革命军人对党的无比忠诚。

(据新华社报道)

为了民族复兴·英雄烈士谱