

群众的事有人管能解决

看迎丰镇如何提升群众满意度

记者 孙妙鸿

“晓琴，晓琴，我手机不见了，不知道是谁偷了，快帮我找找。”近日，石泉县迎丰镇城镇居民王女士焦急地来到社区晓琴连心驿站，找负责人刘晓琴帮忙。

刘晓琴赶快放下手头的工作，调取社区的网格监控发现，王阿姨的手机是隔壁的邻居看见她把手机放到门外面，怕被别人拿走，帮她收起来，放到王阿姨的门前板凳上的。王阿姨听后，高兴地回家了。

东家东西丢了，西家有人不舒服，这家与邻居有矛盾，那家劳动力年龄大了没有收入来源……这些看似鸡毛蒜皮的小事，迎丰镇都当做大事，一件件办好，一件件办实。“群众反映的事无论大事小事都有人管、能解决，群众才会慢慢信任你，才会支持你的工作。”迎丰镇党委书记纪绍峰一句朴实的话，说出了提高群众满意度的“窍门”。

“小按钮”解决“大问题”

2022 年 12 月 25 日，迎丰镇城镇居民一老人突发胃出血，晕倒在地，老人家属立即按下了安在家中的一键求助按钮。

该镇城镇居民社区工作人员接到报警后，立即赶到老人家，见到老年人睡倒在地，吐了好大一摊血，便紧急联系镇卫生院，卫生院立即派医生上门做检查，发现情况比较严重，就用救护车送至石泉县医院。老人家属何相兰说：“当时社区给安装一键求助也没有想到要使用，那天老人突然吐血，把我们吓懵了，立马按了按钮，没想到社区干部、卫生院医生帮了我们大忙，不然老人生命就危险了。”

迎丰镇为群众安装的一键求助按钮，不仅能解决群众临时求助，还能检测家中一氧化碳浓度。

“我们这冬天取暖，大多数都是用木材、石煤，以前，每到取暖季节，我们就挨家挨户提醒群众注意一氧化碳中毒。即便这样，一氧化碳中毒仍有发生。安装一键求助按钮，家里一氧化碳浓度高了会自动报警，我们就立即上门处置，不仅节省了人力，还提高了效率和安全度。”迎丰镇社区党支部书记余顺刚说：“一键求助报警就是有特殊情况的话，只要一按报警，我们就会第一时间收到信息，手机就会响。还可实现紧急救助、双向通话、健康监测、远程定位等。比如一氧化碳检测，只要浓度超出安全范围它就会自动报警，我们的手机也会同步收到短信，电话铃声也会响起。”

迎丰镇的一键求助按钮的后台是强大的数字乡村治理平台，这个平台由乡村数字电视台、高清摄像头、一键报警、河道监控等组成，不仅具有智慧党建、本地资

讯、政策宣讲、农情农技、乡村便民服务等多项功能，在信息采集、矛盾化解、隐患排查等方面也发挥了重要作用，群众家里有临时救助，邻居有矛盾等，只要轻轻按下按钮，社区干部就会上门服务。

“小驿站”办出“大事情”

迎丰镇社区的蒋昌翠今年 70 岁了，她的儿女分别在安康、石泉工作，老伴已去世多年，蒋阿姨罹患多种疾病，平常用药成了她操心的事。为此，她来到社区红色驿站找刘晓琴。

刘晓琴把蒋阿姨的事放在心上，经常上门去看望，如果常备药用完了，就帮忙补充，每年合疗缴费或者是养老认证，刘晓琴都上门提醒蒋阿姨。一来二去，蒋阿姨的操心事没了，还把刘晓琴当成了自家

人。迎丰镇社区连心驿站是以刘晓琴名字命名的。刘晓琴父亲是镇上德高望重的乡贤，受父亲熏陶，2019 年她放下手中生意进入社区工作，并光荣入党。在社区工作，经常有群众找她帮忙，她都耐心、细致处理，尽量让群众满意，慢慢找刘晓琴解决问题的群众多了起来。

“群众找上门来，不会平白无故，一定是碰到了什么困难，希望有人帮他一把。如果党委、政府不出面解决，群众就会有怨气。这样的事情一多，党委、政府就面临群众信任危机，必然影响到面上的稳定和发展。”对解决群众诉求，纪绍峰认为沟通渠道一定要打通。也正因此，刘晓琴连心驿站挂牌了。

在刘晓琴连心驿站，爱心书屋、爱心港湾、微心愿墙、调解室等功能布局俱全，矛盾调解、法律咨询、政策宣传、代购代销、唠嗑解闷等服务，样样俱全。微心愿墙上贴满了群众的心愿，有人希望有个跳舞的地方，有人希望孩子放学有人帮忙辅导，有人希望街道更整洁……这些问题，只要汇集到刘晓琴这里，都得到了妥善及时的解决。

刘晓琴说，迎丰集镇有一部分群众在社区工厂务工，孩子放学他们还没有下班，还有一部分留守老人带孩子，孩子回家不会辅导。大家通过不同方式找到刘晓琴，请她帮忙出出点子。她便向镇上报告，镇上在红色驿站专门建设了爱心书屋，发动辖区老党员、退休教师、创业能人、爱心人士等免费捐书，丰富学习资源。并在每周日上午十点开展“童伴成长，快乐阅读”读书会志愿服务活动，寒暑假开展作业辅导和兴趣培养活动。特别是每年假期，刘晓琴召集当地的大学生志愿者为孩子们

免费辅导作业，指导孩子们计划好假期生活，还与孩子们进行有益身心健康的游戏活动，积极引导孩子们培养课外兴趣，不仅让孩子们感受到了丰富多彩的暑假生活，也让大学生们体会到了社会实践的意义。

“红色驿站”成立以来，该镇城镇居民 28 名党员、10 名志愿者主动在驿站坐班，负责为群众提供服务；收集微心愿 30 余条，社区党员干部都已全部认领并帮助实施；收集意见建议 7 条，均已妥善处理；成功化解 2 起感情纠纷；提供免费代办服务 13 次。

“小典型”树起“大榜样”

在迎丰镇，提起红花坪村党支部书记胡养鑫，人们纷纷竖起大拇指说：“‘播主书记’，好样的。”

为什么是“播主书记”呢？原来，在石泉县开展的村级党组织书记（第一书记）“展风采、比业绩、促振兴”擂台大比武活动，胡养鑫连续两年摘得“总播主”。

“播主”是给胡养鑫最好的“奖杯”。村民的最大心愿是能在家门口挣钱，红花坪虽离集镇只有五分钟行程，但没有大企业，唯有广袤的土地。全村 1059 人，外出务工 430 人，留守在家的 60 岁以上劳动力 80 余人，这些劳动力在外找不到工作，在家没有收入，怎么办？在胡养鑫带领下，村干部每人领办一项产业，带领群众上山种魔芋、山中养畜禽、山下兴蚕桑，不仅让 80 余名群众有了收入，村上每年集体经济净收入达 30 万元。

村干部有典型，村民中也要树立典型。红花坪村在村民中广泛树立典型。聚焦人居环境整治，引导群众改陋习、树新风，通过开展评议，评选 32 名“党员示范户”，村民也从“看着干”“等着干”向“自己干”转变。通过“一约四会”引导群众自觉抵制陈规陋习，倡导文明新风，全村 21 名新时代文明实践志愿者常态化开展各类文明创建和实践活动。开展最美家庭、好婆婆、好媳妇、身边好人等道德评议活动 3 次，评选出一大批典型模范，引导村民传播真善美、凝聚正能量。

红花坪的典型引领是该镇平安建设的一个缩影。该镇通过典型引领，带动群众遵守法律，睦邻友好，团结互助，共同致富，实现了一个典型一面旗帜的良好效果，群众团结了，村庄美丽了，村民富裕了，满意度自然上升了。这不，在今年十月份全市平安满意度调查中，迎丰镇在全市所有镇（街办）中排名第一！

（本组图片由迎丰镇提供）



家门口拉家常。



志愿服务为小镇增添一抹红。



听群众说是红色驿站收集民意的最好方式。



金秋时节的安康西津汉江大桥北。 潘润生 摄



秋日的一江两岸和蓝天白云相映成趣，呈现出青山绿水的生态美景。 李向军 摄



位于岚皋县官坝镇龙板村三组 1000 多年树龄的银杏树，又披上金色的“礼服”。 袁法 摄

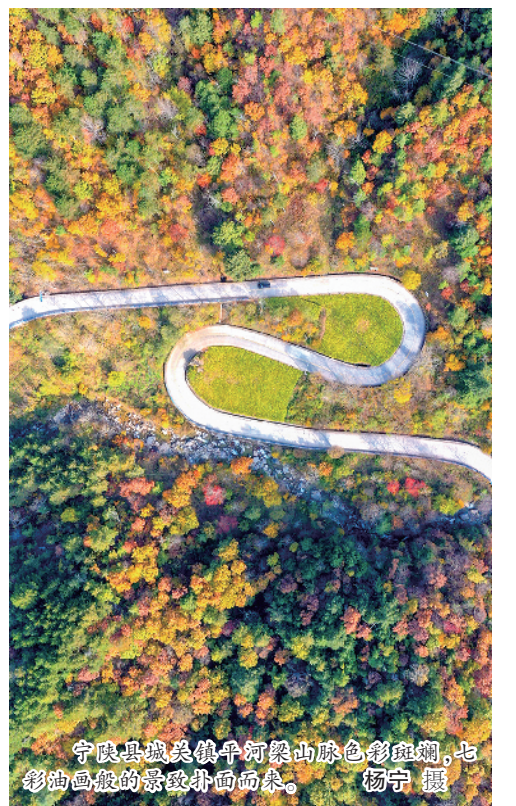
金州秋色



平利县八仙镇境内的化龙山秋色如一幅秋色写意画轴徐徐展开。 王韬 摄



镇坪县化龙山秋色。 余锐 摄



宁陕县姚坪镇平河梁秋色斑斓，七彩油画的景致扑面而来。 杨宁 摄



平利县境内化龙山新入佳境，吸引不少游客前来游览、摄影、打卡。 李斌 摄



石泉县熨斗镇枫树村秋日的正景，山川色彩缤纷，与日出晨雾交相辉映。 董长松 摄