

体验一线艰辛
破解服务难点

通讯员 罗荣艳

原来送一单外卖要掐着点算,爬楼、找地址、应对突发状况,每一步都不轻松;分拣快递不仅要快,还要精准核对每一个地址;社区工作看似平淡琐碎,实则连着千家万户的幸福安宁……

近日,白河县委社会工作部组织开展“下沉一线 换位体验”调研活动,全体干部走出办公室,化身为外卖员、快递员、社区网格员,沉浸式感受一线岗位的艰辛,精准破解民生服务中的痛点和难点问题。

午间用餐高峰,体验干部穿上外卖工服,接过送餐箱,开启外卖配送之旅。接单、确认出餐时间、取餐、规划路线……送餐途中,为了避免超时,体验干部只能提速骑行,在车流中来回穿梭。体验结束后,那种争分夺秒的紧迫感在脑海中挥之不去。

“以前觉得送外卖很简单,没想到每一份准时送达的外卖,都是外卖骑手与时间赛跑的结果,他们真的太不容易了。”体验干部感慨道。

午后的京东快递分拣中心,体验干部换上红色马甲,加入快递分拣队伍。在快递员的帮带下,体验人员用扫码枪按城关镇、中厂镇等不同乡镇和路线分拣包裹。看似简单的分拣,实则需要十分的专注力,几个小时下来,体验干部的额头沁满汗珠,手臂也因重复分拣动作变得酸痛。“体验后才知道,我们轻松收取的包裹,竟经历了无数次的分拣与搬运。”体验干部在体验分拣快递时说。

分拣工作结束后,体验干部又跟随快递员踏上派送之路。爬不完的楼梯、找不到的停车点,沉甸甸的包裹……一路下来,体验干部深刻体会到快递员日常工作的艰辛。

社区工作看似平凡,却件件关乎群众生活。在社区,体验干部变身社区网格员,穿梭在楼栋之间、走访于居民家中,主动参与到政策宣传、矛盾调解、环境整治等工作中。从协助社区工作人员宣传医保征缴政策到排查老旧小区的消防隐患,再到参与环境卫生整治,一天的体验让体验干部们对基层治理工作有了全新认识。

体验干部们拿出自己的工作日志,上面密密麻麻写满了他们的工作内容、真实感受及发现的各类问题:河街社区送餐难、外卖员无法从上面广场通行;部分湖北籍外卖员在白河无固定住所,每天早出晚归十分辛苦;一些新就业群体夫妻二人都忙着送外卖、送快递,导致周末子女无人照顾……

针对这些问题,该县县委社会工作部第一时间进行分类梳理,建立台账,确保事事有记录,件件有着落。

体验的目的在于解决问题,优化服务质量。面对住房难问题,白河县委社会工作部积极协调县住建局,帮助外地户口的新就业群体申请公租房;面对河街社区送餐难问题,积极推动河街社区“骑手友好社区”建设,进一步优化配送服务;面对新就业群体休息难问题,及时协调提升改造县城内3处“暖新驿站”,并完成驿站数字服务友好地图站点信息采集与上传工作。

烦心事办成暖心事

通讯员 周涛

停车难,道路窄,夜路黑……这些曾经困扰汉滨区建民街道群众的“关键小事”,如今正通过一场场开在广场上、大树下的村民议事会,变成一件件温暖人心的民生实事。

近年来,建民街道持续深化“村(社区)协商”议事制度,将议事平台延伸到群众身边,引导居民共商共治,不仅精准破解了诸多民生难题,更在“有事好商量,商量成好事”的实践中,凝聚民心,夯实基层治理的根基。

“以前议事在会议室,现在搬到广场上、大树下,大家畅所欲言,问题解决得更快、更实在。”黄沟社区居民艾全斌坐在新时代红色议事广场深有感触地说。去年,该社区通过村民议事会推动从滨江公馆西侧至徐家坪路段的修缮,今年又着手安装路灯,解决群众夜间出行难题。

建民街道主动将议事阵地灵活设置在小区广场、农家小院、田间地头等群众聚集的场所,推动“民事民议、民事民决”落到实处。这种“一线议事”模式,拉近了干群距离,激发了参与热情,让群众真正成为基层治理的“主角”。

“以前走夜路回家黑灯瞎火,心里总提心吊胆的。现在好了,大家一块商量着把路灯装上了,你看这路上亮堂堂的,心里也踏实多了!”今年年初,中心村村民代表大会围绕7.8公里道路沿线的127盏路灯安装项目深入讨论,从选址、选型到施工方案,全程由村民参与决策。

“要我说,这路早该拓宽了!”“拓宽我同意,但具体怎么扩?可不能光让我家地方好啊!”“咱村风景好,路宽了,以后搞农家乐,迎来送往,那才有奔头!”在新联村,村民代表围绕村主干道路拓宽方案展开热烈讨论,最终形成共识。如今,道路拓宽工程正紧锣密鼓推进,

工程完成后村民出行将得到显著改善。

在长岭诚信路社区,随着居民私家车日益增多,停车难题日益凸显。通过社区议事会集体商议,最终决定对1500平方米空置地地进行硬化改造,建成便民停车场,缓解居民“停车难”。这些项目不仅是“我为群众办实事”的具体体现,更是建民街道践行群策群力、推动群众参与治理的生动实践。

为确保协商实效,建民街道在推进民生实

事过程中,注重根据问题性质分层分类处理。对于简单事项,力求现场拍板、立即落实,提升效率;对于复杂问题,则组织专题研讨,深入厘清症结,寻求最佳方案;对于涉及面广、影响深远的重大事项,则联合相关方进行多方论证,广泛听取意见,确保决策的科学性、民主性与可行性。这套分类处置机制,保障了各类问题都能得到与之相匹配的、有效的协商解决。



千群在议事会上议民生实事

“佐邻佑社”议大事 “接诉即办”解难题

通讯员 彭文哲 姚永豪

今年以来,岚皋县佐龙镇创新推行“佐邻佑社+接诉即办”双轨治理模式,既把议事桌“搬”出会议室,摆进农家院,让千群在茶余饭后像邻居一样拉家常、议大事;又开通“10分钟接诉即办”民情热线,确保群众急难愁盼问题及时解决。“会场有了烟火气,热线有了迅速回应,这样的治理既接地气又有效率。”一位村民如此评价。这套线上线下相结合的治理体系,以左邻右舍、互助共建为理念,实现政策直达、民意直通、服务直达,让乡村治理更有温度、更有效。

“咱们‘佐邻佑社’不搞形式,就是大家一起聊想法,知政策!”驻村干部魏涛在乱石沟村“佐邻佑社”活动上的开场白,立即让现场气氛活跃起来。村民们纷纷打开话匣子,有村民直言村里蜂蜜、蔬菜等特产因离县城远而卖不

出好价钱。联村干部陈钟欣马上回应,介绍镇上正在建设区域电商服务中心,将提供多个公益性直播岗位,邀请“新农人”加入助推广产销售。这种面对面交流、现场解决问题的议事方式,让村民们赞不绝口:“就像一家人在商量事,我们不仅是来听的,更是来出主意的。”

除了在院落里“议大事”,佐龙镇还将倾听民意的渠道延伸至线上,开通“10分钟接诉即办”民情热线。此前,马宗村有村民反映供水管道破裂,镇公共服务服务中心干部20分钟内便抵达现场,2小时内拿出维修方案,第二天就完成修复工作,高效解决群众急难事。这套机制以“一条热线全受理”为起点,严格落实首问负责制,确保所有诉求“一号受理、全程跟踪”。对于需要现场处置的民生事项,责任干部须2小时内抵达现场了解实情;所有诉求均纳入

“两个工作日反馈”范围,形成“受理-交办-督办-反馈-回访”全链条闭环,让“件件有跟踪、事事有回应”成为工作铁律。

据统计,今年以来,佐龙镇已开展“佐邻佑社”和“接诉即办”活动560余场,各级党员干部走近群众身边发放政策宣传资料数千份,收集涉及乡风文明、人居环境、民生实事等意见建议130余条,并同步推动研究解决。村党员干部纷纷表示,这种活动既拉近了干群关系,也凝聚了人心,让村“两委”带领大家干事创业的信心更足了。

如今,“佐邻佑社”院落议事与“接诉即办”热线响应相辅相成,共同构成了倾听民意、服务群众的“纽带”。这一套线上线下深度融合的治理体系,正用最朴实、最直接的方式,书写着党群同心、千群携手促振兴的生动故事。

平利县新就业群体唱响基层治理“主角戏”

通讯员 赵倩

在实践中增强社会归属感和职业荣誉感,让他们在沉浸式学习中坚定理想信念。

该局非公党委先后投入5万余元建设“外卖骑手党员驿站”,为61名外卖骑手提供党性教育、看书读报、休息充电的场所,让外卖骑手利用空闲时间学习党的理论,提升参加党组织活动的便捷性和实效性。通过夏送清凉冬送温暖、提升技能实现转型等方式办好“暖新”实事,鼓励他们融入城市基层党建格局,号召他们加入文明城市创建、志愿服务的行动中。骑手们走街串巷时,顺手清理小巷垃圾、上报井盖破损、扶起倒地的共享单车……他们用“随手公益”点亮城市的角落,推动新就业群体融入城市基层

治理中。

该局按照“自主推荐、综合考察”原则,选聘10名政治立场坚定、无违法违规记录、综合素质良好、社会责任感强的外卖骑手担任食品安全监督员,通过培训后正式受聘上岗。自活动开展以来,监督员向该局上报5条食品安全隐患,通过调查核实,已责令经营主体全部整改,将安全隐患消除在萌芽状态,让每一位监督员都化身守护人民群众的“舌尖上安全”的“流动哨兵”,这不仅激发了外卖骑手参与平安创建、文明宣传、社区服务等基层治理工作热情,还引导外卖骑手积极参与网格走访、认领为民服务项目,推动新就业群体融入党建引领基层治理大格局。

旬阳市成立新就业群体应急救护志愿服务队

师逐一进行手把手矫正,确保每一位学员的动作都达标。

“培训很实用,掌握了这项技能,如果在以后的送餐途中遇到突发情况,我们就能更有底气出手相助。”外卖骑手刘师傅分享了他的培训感受。另一位快递员表示,他们整天穿梭在街头巷尾,成为志愿者后,希望用学到的专业技能去帮助更多人,让跑遍全城的这份工作,更有温度 and 意义。

对于此次实践,旬阳市委社会工作部相关负责人说:“引导快递、外卖等新就业群体投身应急救护志愿服务,是创新基层治理、动员社会力量参与应急救护的重要实践。该群体具有覆盖街巷范围广、机动性强的优势,将他们纳入基层应急志愿服务体系,织就一张覆盖城区的‘移动救护网’,能有效筑牢公共安全防线。”



讲师现场演示应急救援动作

家风正则民风淳,民风淳则社稷安。今年以来,汉阴县涧池镇以全国文明村镇建设为抓手,创新实施“孝义+”系列活动,将孝义善举融入理论宣讲、文化传承、文明创建等日常工作,让传统美德扎根乡土、浸润人心,为镇域经济社会发展注入崇德向善的精神动能。

“孝义+宣讲”,让美德可听可学。在各村(社区)文明实践站(点)、百姓大舞台等阵地,常态化开展孝义新风宣讲,生动讲述道德模范、“汉阴好人”的鲜活事迹。开展品牌宣讲,其中“涧池镇机关干部大讲堂”已连续举办8期,以干部带头学、带头讲的方式,推动孝义理念从“听过”向“做过”转变。

“孝义+民风”,让善举有据可循。全镇22个村(社区)均将孝义纳入村规民约、居民公约,设立“善行义举榜”见证凡人善举。利用“戏曲入乡村”“道德评议会”等评选身边好人,90余名孝义模范及正面典型脱颖而出,成为群众身边的“活标杆”。“一约四会”充分发挥调解作用,在乡村治理中化解不诚不孝不义问题,引导群众将孝义内化于心、外化于行。

“孝义+文化”,让新风入脑入心。10余个孝义文化题材节目轮番上演,《家和万事兴》《孝敬爹和妈》《接妈进城》等作品通过近30场文艺汇演、戏曲巡演走进乡村院落,让观众在潜移默化中接受熏陶。新时代文明实践活动以“讲、评、帮、乐、庆”为载体,“义剪”“义诊”、重阳敬老、公益书法培训等活动常态化开展,让孝义善举融入节庆日常。

“孝义+创建”,让文明见行见效。把孝义标准嵌入“文明村镇”“文明家庭”“文明校园”等创建全过程,联合辖区学校开展“孝义新风入校园”“孝义好少年”评选,实现家校联动育美德。同时深挖地域特色资源,梳理22位红色人物事迹形成故事库,在广场长廊展示革命先烈事迹,开展“红色故事我宣讲”活动传承家国情怀。

“孝义+家训”,让传承有声有色。以省级家训教育示范基地沈氏宗祠为依托,深挖沈氏、胡氏、张氏等优秀家风家训,通过“传承好家训 树立好家风”“锦绣涧池开讲啦”等活动,让“勤耕重读,修身齐家”代代相传。如今的涧池镇,从机关到校园,从家庭到村落,孝义善举已成为最动人的风景,为乡村振兴绘就文明底色。

村民的需求就是出发的信号

通讯员 陈进艳

在岚皋县南宫山镇的群山褶皱里,天池村与展望村像两颗散落的珍珠,被蜿蜒崎岖的山路串联。这里住着大多不会使用交通工具的老人,而村医吕建华的身影,25年来穿梭在这片土地上。他背着药箱,踏过春种的田垄,顶着寒冬的风雪,用脚步丈量两村的土地,用专业与温情守护着村民的健康。

1977年出生的吕建华,是土生土长的南宫山镇人。1996年从岚皋卫校毕业后,他曾外出务工4年,2000年响应父亲召唤回乡,通过内招成为洋溪河卫生所的一员,先后辗转溢河卫生院、展望村卫生室。2024年两村卫生室合并后,他一人挑起了两个村的健康守护重任,从最初服务3000多人到如今专任服务560名村民,洋溪河见证着岁月变迁,他的工作半径从未缩小。

两村居住分散,翻山越岭是常态,雨雪天气时泥泞的道路更是寸步难行,但村民的需求就是他出发的信号。每次下村,药箱里总会装满村民托买的各类药物,收费时他总习惯抹零收账。这份实在让村民对他充满信赖,也让“吕医生”这个名字成为群山间最安心的称呼。

如今的吕建华,既是诊治常见病的全科医生,也是村民的健康管家,更是奔走不

息的“健康宣传员”。一年一度的家庭医生签约、健康档案建立核查,每季度的慢性病随访,他都安排得有条不紊。

两年前的一个秋日,他借摩托车载着同事为村内丁老师夫妇做慢性病随访,老两口见到他来喜笑颜开,忙着拿出刚捡的板栗,临走时还特意去地里拔了新鲜蔬菜让他带上。“每次他们给东西,我都会象征性拿一点,这样他们才开心。”吕建华的话语里满是温情。返程时摩托车刹车失灵,最终凭着丰富的驾驶经验让摩托车停下来,缓过神后他打趣道:“今天差点飞下了河,好在车技还行,没让我们进医院。”

扎根乡村25载,吕建华的药箱换了一个又一个,脚下的路走了一遍又一遍。他用专业医术缓解村民病痛,用贴心服务温暖着村民,用坚守与担当诠释着乡村医生的责任与使命。

乡村医生是农村医疗卫生服务体系的“神经末梢”,是亿万农民健康的“守门人”。在陕南的群山之间,还有许多像吕建华一样的乡村医生,他们远离城市繁华,扎根乡村,默默坚守。他们面临着工作条件艰苦、服务范围广、任务繁重等诸多挑战,却坚守医者仁心,守护着一方百姓的健康。