

白河推行“叫应帮解”机制解民忧——

让每一声呼唤都有回应

通讯员 郎海侠 纪围



在白河县,家长里短的“小事”,正是“叫应帮解”机制关注的“大事”。

近年来,该县以群众需求为导向,持续推行“叫应帮解”社会治理工作机制(即“随时叫、即时应、全力帮、用心解”),破解基层治理“看得见的管不了、管得了的看不见”的难题,让群众的每一声呼唤都有回应。

畅通渠道“随时叫” 织密“线上+线下”诉求收集网

“打一个电话,问题很快就解决了,现在办事效率真是高!”近日,白河县西营镇天逸社区居民王女士通过该镇“民声热线”反映的楼房漏水问题得到快速处理,她对这一高效服务连连称赞。

这是白河县“随时叫”诉求收集机制的一个缩影。为了让群众“叫得通、说得出、传得快”,白河县打破传统渠道壁垒,构建起“线上+线下”立体化诉求收集网络,真正把治理触角延伸到群众家门口。

线上,白河县以12345政务服务便民热线为核心,整合综治信息系统、网格微信群、微信公众号等平台,在县、镇综治中心和村(社区)党群服务中心设置“民声”呼叫专线,安排专人接听群众来电,同步公布县直部门职能职责和联系电话,便于群众精准对接。同时,依托12345热线智能分拣系统,精准识别群众咨询、投诉、求助事项,实现“线上派单+线下核实”双轨运行,确保各类诉求第一时间被发现、上报。

线下,白河县把综治中心作为推行“叫应帮解”机制主阵地,构建“县级综治中心指挥部——镇级综治中心主阵地——村级党群服务中心桥头堡——网格前哨岗”全链条,整合政法、职能部门及社会力量资源,建立“常设常驻、派驻轮驻、随叫随驻”机制,推动群众办事解纷“只进一扇门、最多跑一地”。

同时,发挥网格“神经末梢”作用,调整优化网格1249个,选配配强网格员1282名,常态化开展“网格巡查+信息采集+隐患上报”行动,通过多种形式,

动态摸排收集群众意见建议和困难诉求,把服务做到群众心坎上。

优化效能“即时应” 建立高效闭环响应处置机制

近日,走进白河县桥儿沟历史文化街区,工人正在搭建脚手架,准备修补斑驳的墙体。今年5月,该社区几户居民向县住建局反映房屋因年久失修存在雨天漏水、墙体渗水等问题。

接到诉求后,白河县住建局迅速响应,联合社区上门开展房屋情况核查,详细记录民居渗漏点位、墙体破损程度,面对面倾听群众诉求,逐一建立问题台账,精准制定一户一策修缮方案。目前,修缮工作正有条不紊地展开。

依托县镇两级综治中心,白河县对收集的各类社情民意按照政策咨询、意见建议、发展愿望、民生诉求、矛盾纠纷、信访事项、检举控告7个类别,进行认真梳理、分类登记、建立台账。

为了叫应更精准,白河建立“首接负责+多级联动”响应体系,对群众、企业诉求分级分类限时办结。其中紧急事项首接负责、全程跟踪、负责到底;一般事项镇村“吹哨报到”、联动快办;复杂疑难问题县中心研判交办或提级督办,形成县镇村协同处置的完整闭环。

此外,通过不断健全完善接诉办理、督办、反馈、评价的闭环运行机制,“一事一清单”明确办理单位、时限和要求,办结一件、销号一件,推动“一办到底、一次办结”。

整合资源“全力帮” 多元协同提升服务质量

6月10日,仓上镇农村村民发现,一名老人在走完亲戚后找不到回家的路了。

村组干部接到消息后迅速整理老人相关信息,并转发至镇村微信群,一场跨越网络与街巷的接力就此展开。

消息一发出,便牵动了全镇干部群众的心。镇村党员干部、驻村工作队员全员行动,线上线下同步开展寻找工作。历经数小时的努力,当晚8点,工作人员成功联系上老人的家属。当家属匆匆赶来接走老人时,大家心里的石头才算落了地。

这场暖心相助便是“叫应帮解”社会治理机制

落地生根的生动写照。群众发现异常主动上报,干部快速接办,邻里同心群策群力,既彰显了基层治理的高效有序,也反映了当地淳朴友善的乡风民风。

不仅如此,白河县聚焦服务群众、服务企业、服务基层,设立“连心驿站”“儿童之家”“幸福食堂”等点位58个,创新推行第一书记“组团服务”,健全“高效办成一件事”常态化推进机制,开展“连心服务、赢商白河”行动,以实际行动全力帮出成果。自机制运行以来已累计解决民生问题3961件。

综合施策“用心解” 让群众“事心双解、标本兼治”

今年1月27日,宋家镇居民张传刚将一面满载感激之情的锦旗送至白河县“叫应帮解”社会治理机制工作专班办公室。一场历时一年多的交通事故赔偿纠纷终得解决,专班用心解民忧得到了群众认可。

近年来,白河县整合行政、道德、司法三方力量,纵向建立1个县级、11个镇级、122个村(社区)级调解委员会、133个“无忧调解超市”,横向建立10个专业性行业性调解委员会、2个个人品牌调解工作室,吸纳各类参调人员1000余人。

以人民调解为基础,健全完善“访调”“诉调”“检调”“警调”“行调”等对接机制,从法律、政策、道德、人情四大维度,因事因人施策抓调解,按照“一人一策”“一事一策”制定化解方案,深入细致释法说理。推进“三官一律”进村(社区),依托“人大代表联络站+法官工作室”,探索建立群众说事、代表讲理、法官讲法“一说两讲”解纷机制,有效将情、理、法相融合。

从“12345热线”的指尖呼叫,到网格员的上门走访;从单一部门的快速处置,到多部门的联合攻坚,“民呼我应”闭环体系不仅搭建起“自下而上”和“自上而下”双向互动的民情民意收集渠道,更推动基层治理工作重心下移、关口前移、服务提升。

去年以来,累计受理群众急难愁盼事项9631件,办结率达97%,《白河县“叫应帮解”开拓基层治理新路径》入选陕西省改革创新示范案例。下一步,该县将持续以“叫应帮解”为抓手,全面提升“三服务”质效,绘就一幅民生改善、平安和谐、发展向好的美好画卷。



7月9日,施工人员在汉滨区新城街道心石村进行路灯架空线路改造。此次改造通过单独架设路灯专用零线,消除老旧线路共用零线造成的供电故障隐患,进一步筑牢街巷电网安全基础。

钱运立 刘宇翔 摄

市农业机械化与农村经营工作站为基层精心投送“培训大餐”——

按需“下单” 送课上门

通讯员 喻文涛

今年以来,市农业机械化与农村经营工作站围绕农机惠农政策、新机具新技术推广、新型农业经营主体培育、农村产权制度改革、村集体经济等重点业务,精选题目、自制课件、全员参与,为县、镇、村各级精准投送“培训大餐”,把服务基层、推动发展落到实处。

据了解,每一堂送到基层的精品课,都经历了反复打磨。从4月至6月,全体干部集思广益、建言献策,在充分讨论基础上汇总形成选题库。12名业务骨干结合各自岗位实际,主动认领15个课题方向。选题确定后,4名站领导组成专家组,逐一把关评析,从政策导向、基层需求、实操价值等维度提出指导意见,确保方向不偏、内容不虚。

授课干部对课程内容进行三轮反复修改——首轮搭框架、定逻辑,二轮补案例、细推敲,三轮优表达、美课件。先在科室内部试讲,后在全体干部面前进行两轮评讲,互相提点,彼此切磋,力求讲得透、听得懂、用得上。

干部从“台下听”走向“台上讲”,变“被动学”为“主动研”,不仅深化了对手头业务的理解,还提升了文稿撰写、语言表达等综合能力。这种以讲促学、以学促干的模式,也让课堂真正“活”了起来。

为破解传统培训“我讲你听、内容固化”的难题,该站创新建立“菜单式”课程体系,将农业机械化与农村经营管理各业务专题系统集成,形成可供选择的“课程菜单”。基层单位根据实际需求自主

“点菜”,该站则组织师资团队“送餐”,实现从“我讲你听”到“你需我讲”的转变。

针对村集体“三资”监管量大面广、信访多发的问題,该站精心准备《农村集体项目资金监管实操》《构建常态化农村集体“三资”监管体系 推动集体经济高质量发展》等课件,由各县(市、区)按需挑选适配课题,培训覆盖所有农村集体经济组织理事长、监事长以及农村集体资产镇级监管负责人,确保一线干部准确把握政策精神,提高政策执行准确性,有效弥补基层廉政风险防范薄弱环节,提升培训针对性和实效性,真正打通政策落地“最后一公里”。

“往日破屋呀烂垮垮,如今咱们的民宿院美如画,改造后换新颜游客来,订单排满人人夸,人人夸!”在宁陕县“村光大道”皇冠镇之夜的舞台上,婉转接地气的乡韵唱腔响彻活动现场,丁静随节目《二嫂们的幸福事儿》倾情展演,用悠扬歌声诉说皇冠镇的蝶变新生。

舞台上,丁静唱腔舒展、动作利落、自信大方,很难看出,这位站在聚光灯下神态自若的姑娘,是一名刚高中毕业的学生。6月份,镇上筹备“村光大道”演出,乡亲们便邀请丁静一起参加演出。对她而言,站上家门口的乡村舞台,既是一次突破自我的全新挑战,也是一场与家乡舞台的美好邂逅。

起初,她对新鲜的排练生活充满好奇,但很快就发现,舞台表演远比想象中难得多。“一起表演节目的姐姐平常都喜欢唱歌跳舞,经验丰富,但是我要从头学起,开始排练时屡屡跟不上进度。”说话时,丁静的语气里带着几分腼腆。

年轻的她骨子里透着一股不服输的韧劲,不愿意自己零基础拖慢团队排练进度。为了快速提升自己的能力,丁静主动向带队老师和队友虚心请教。大家都十分耐心,手把手教她舞蹈的细节动作。白天集中排练、虚心求学,夜晚便是她的专属精进时间。为了练好非洲鼓,她常常把鼓背回家,请老师录制慢速教学视频,对照着乐谱和视频反复揣摩、练习,有时练到深夜一两点。

“丁静是我们这次参演队伍里年龄最小的姑娘,之前也没参加过这类舞台表演。刚来的时候特别腼腆,要是排练中有哪个动作细节没学会,她都会主动找我们私下请教,特别刻苦。排练十几天后,我们都发现她很有潜力,舞也跳得越来越出彩。”演员苗小芳说。

其实,丁静与“村光大道”的缘分从2025年就已开始。2025年首届“村光大道”活动期间,她利用假期在“有好市”市集摆摊直播,售卖特色小吃。热闹的人流为她的小吃摊位带来不少人气,生意十分红火。还有多年未见的同学,也趁着观看“村光大道”演出的契机回乡相聚,乡土烟火、老友重逢、万众欢腾的画面,深深烙印在她的心底,也让她深切感受到,这个家门口的文艺舞台,不仅丰富了村民的闲暇生活,更成为串联乡情、凝聚乡邻的重要纽带。

去年的她,是台上看热闹的观众、受益于村光舞台的小吃摊主。而今年,她站上这个凝聚着全县人热情与期盼的舞台,从见证者变成了参与者,这种身份的转变,让她对家乡的变化有了更深刻的体会。

“登上‘村光大道’的舞台,我的内心既忐忑,又满是骄傲。”丁静坦言,希望用自己的歌声把家乡的变化唱给更多人听,让更多人知道秦岭深处这个美丽的小镇。站上舞台的这段经历,让她真切见证家乡依托文旅产业稳步向好,也明晰了自己未来的方向。“大学毕业后我想要回到皇冠镇,把学到的新知识用在家乡发展上。”丁静说。

演出谢幕时,台下的乡亲们给丁静送上了热烈的掌声,站在舞台中央的丁静,脸上是耀眼的青春光彩。这份属于她和家乡的约定,正随着动人的歌声,飘向皇冠镇的青山绿水间,长出新的希望。

汉阴县深耕城市精细化管理,持续盘活各类闲置低效空间——

让城市“边角”开出“幸福花”

通讯员 王磊

7月6日,盛夏骄阳之下,汉阴县花月湾·迎宾公园里繁花似锦,成片百日草、疏华菊次第绽放,层层花海绚烂多姿,吸引大批市民漫步赏花、拍照打卡,惬意享受家门口的生态美景。

很难想象,这片人气十足的休闲公园,曾经是一处无人问津的闲置空地。从杂草丛生的闲置地块,到人气满满的花海公园,汉阴县以城市“微更新”精细治理,把城市“边角”变身为群众家门口的“金角银边”,让闲置空间绽放民生幸福之花。

花月湾·迎宾公园只是汉阴县盘活闲置空间、推进城市品质提升的典型缩影。近年来,该县立足地块原有条件,因地制宜规划花海景观、休闲步道、休憩区域,用缤纷花草补齐生态短板,把闲置荒地打造为开放式口袋游园。

“这几年县城真是大变身,满眼都是绿树红花,空气清新,我们出门散步、聊天,心情舒畅多了。”7月6日,正在园内悠闲散步的市民李娇由衷感慨。

一座宜居城市,不仅要有大气磅礴的城市地标,更要有触手可及的微小美好。一处精致花境、一段慢行绿道、一座小巧口袋公园,看似体量微小,却实实在在提升着群众日常获得感与幸福感,让城市既有精致颜值,又充满浓浓烟火气息。截至目前,汉阴县已先后建成永康路、凤凰大道等6处口袋公园。

“我们将继续以县城建设示范县创建工作为抓手,聚焦群众急难愁盼问题,深耕城市精细化管理,持续盘活各类闲置低效空间,用心打造更多亲民便民的小微景观,持续推动城市从‘建好’向‘管好’‘育美’转变,让更多城市‘边角’持续开出民生幸福花,不断擦亮县城建设示范底色,奋力打造宜居宜业、精致暖心的幸福汉阴。”汉阴县住房和城乡建设局局长张珍珠说。

石泉县后柳镇以精细化管理助推烟叶生产提质增效——

精耕细作绘“丰”景

通讯员 付丛梅

近期,在石泉县后柳镇金齐村黄池山烤烟基地,一垄垄烟叶长势喜人。眼下正值烟叶旺长期,也是产量形成的关键阶段,烟农们忙着除草、追肥、培土,田间地头一派忙碌景象。

“今年基地种了450亩烤烟,从移栽到现在,一天都没闲着。眼下正是长叶子的关键时段,管护一刻也耽误不得。”黄池山烤烟基地负责人郭升华一边指导工人作业,一边查看烟叶长势。这位经验丰富的独臂汉子,管理烟田已有多年,今年带动周边15名群众长期在基地务工,用工周期可持续到10月烟叶采收烘烤结束,人均可实现增收六七千元。看着眼前这片绿油油的烟田,郭升华算了一笔账:今年预计产出烟叶4万斤,总收入60万元左右。

连日来的持续高温少雨天气,给正值生长关键期的烟叶带来不小“烤”验。后柳镇农业农村服务中心迅速响应,全员下沉、分片包干,每天奔走在各个烟田之间,实地查看土壤墒情和烟株长势,“一户一策”指导烟农科学管护。同时,及时调配抗旱物资,维修疏通灌溉渠堰,合理调度用水,全力保障灌溉需求,最大限度降低高温干旱带来的影响。

“这段时间气温高,水分蒸发快,我们根据每块地的实际情况指导烟农科学浇水,既要保证烟株不缺水,又不能大水漫灌影响根系生长。同时,我们紧盯烟叶生长的各个环节,及时发布管护要点提醒,确保技术到位、管护到位。”后柳镇副镇长方世虎介绍。目前,全镇2240亩烤烟整体长势良好。

烤烟产业的带动效应也在持续释放。从整地起垄到采摘烘烤,每个环节都需要大量劳动力。今年,该镇的烤烟产业已累计带动周边群众就近务工超1万人次,越来越多的村民在家门口端上了“产业饭碗”。

山风拂过,满坡烟叶沙沙作响,这片“黄金叶”丰收在望。据了解,今年全镇预计产出烟叶40万斤,总产值稳定在500万元以上。