

# 向群众交出“幸福答卷”

## ——贵州赤水市“四题治理”新模式推动基层社会治理

李顺灿 胡绿伟

今年以来，贵州省赤水市创新“四题治理”，即基层群众出题、单位部门领题、党员干部答题、组织定期结题新模式。组建赤水市社会治理联动中心（简称“联动中心”），专门负责“四题治理”日常工作，以组织优势推动基层社会治理破局突围。

畅通“群众出、干部找、代表提”出题渠道。一是群众出题民意。通过“7+1+N”渠道，“7”是指中国政府网、国务院“互联网+督查”、国家政务服务平台、人民网省长留言板、省政府门户网站省长群众直通交流平台、多彩贵州网省长群众直通交流平台、贵州政务服务网；“1”是指“12345”平台；“N”是指信访举报、110线上接警、书记市长信箱、12315工商投诉等，广泛收集群众问题6300件。二是干部走访解民困。在村（社区）办公阵地设置“民情驿站”收集群众问题，结合基层党建“三双”工程，以及行业领域大走访大调研，“一中心一张网十联户”等工作载体，广泛听取社情民意，及时掌握群众诉求。三是代表渠道纾民忧。“两代表一委员”作为线下重要出题渠道，党代会、两会期间的建议、提案，按法定程序办理，联

动中心实行一月一监测；闭会期间畅通“两代表一委员”民情直通车，建议、提案纳入“四题治理”答题清单管理。四是邻里守望连民心。创新开发“邻里守望”县域诉求办理平台，已在城区三个街道试运行，办理群众问题工单668件，以大数据助力为基层社会治理减负赋能，达到更快捷、更高效、更满意的工作要求，引导群众就地就近解决问题。

建立“照单领、中心转、示范办”领题机制。一是权责范围“自办”，按照三定方案、权责清单和属地属人属事的原则办理，并建立“四题治理”答题清单台账，于每月28日报送至联动中心汇总。全市33个行业部门、17个乡镇（街道）、20个垂管企事业单位均建立答题清单台账。二是联动事项“交办”，建立市、镇、村三级问题工单“驾驶舱”管理机制，构建“中心吹号、部门报到、联合会商、分级办理”模式，对于职能职责有交叉、涉及多个部门的联动事项，村级无法办理事项转镇级办理，镇级无法办理和单个部门无法办理事项，报社会治理联动中心会商交办。三是领导示范“督办”，建立市委

书记、市长、市委组织部部长、市委书记、法院院长、检察院检察长、委办局长“进中心”督办机制，着力解决全局性、代表性、涉法涉诉、干部履职尽责等方面的典型问题。

严格“定人、定策、定时”答题要求。一是分级运转“定人答”。建立由市、镇、村党员干部组成的“竹都勤务员”答题队伍，分别办理各级领题事项，按照一事一专人（班）要求定策答题，并整合乡贤理事、志愿者等社会力量为群众办实事，注重教育引导村民自治。二是分类研判“定策答”。将群众反映问题分为求助、投诉、咨询、举报、建议五大类，目前收到求助类约占60%、投诉类约占23%、咨询类约占14%、举报类约占2%、建议类约占1%。对于短期无法办理事项，争取群众支持和理解。对于不合理诉求，妥善做好群众疏导解释，坚决打击诬告陷害等扰乱正常社会秩序的行为。三是分型落实“定时答”。按照普通问题限时办、复杂问题专项办、法定事项依法办的要求，严格落实限时办结首问责任制，确保一般问题原则上2至5个工作日内办结，复杂问题原则上15个工作日内办结。

坚持“双回访、双向评、双督导”结题标准。一是“双回访”群众满意。坚持将群众不满意作为评价工单办理质量的根本标准，严格落实承办人初访、联动中心二次回访机制，二次回访群众满意结束工单办理流程，严格落实结题闭环管理要求。对因工作原因导致不满意的工单，针对性返工办理。截至8月底，工单二次回访率达100%，群众满意率99.75%。二是“双向评”履职尽责。制定《赤水市“四题治理”工作考核办法（试行）》，明确“四题治理”工作考核正向激励加分7项，负面清单扣分7项，从正反两个方面评价各单位“四题治理”工作成效，作为党员干部服务群众履职尽责的“成绩单”，并纳入党建绩效考核、平安赤水建设考核和服务高质量发展绩效考核重要内容。三是“双督导”务实高效。严格联动中心督查、作风效能问责，严把政策关、程序关、作风关、时效关、质量关，严处弄虚作假、推诿搪塞、侵犯群众利益等问题。已开展常态化督导检查13次，下发工作提示3期、督办通知书9份、限期整改通知书18份，以问题导向推动基层社会治理提质增效。

## 青海湖景区管理局共和管理分局：奋力谱写青海湖国家公园创建新篇章

本报讯（王淑宁）学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来，青海湖景区管理局共和管理分局坚持把主题教育同推进青海湖国家公园创建和铸牢中华民族共同体意识结合起来，有效推动建立环湖各乡镇、保护站、基层综合执法部门之间巡护监测、自然资源管理、社会参与等协调配合机制，守护青海湖“草—河—湖—鱼—鸟”共生生态链。

青海湖是青海省的“金名片”，也是展示青海生态文明建设成果的重要窗口。近年来，青海湖湿地生态环境和野生动物栖息地环境不断改善，保护区内现有鸟类235种，指示性物种水鸟统计总量约61万只，达到2007年监测以来的最大值。与此同时，青海湖关键物种青海湖裸鲤资源蕴藏量恢复到11.41

万吨，是保护初期的44倍，一幅人与自然和谐共生的美好画卷正在青海湖畔徐徐展开。

青海湖畔山清水秀天蓝，得益于青海湖“人—我—我—我”的实干精神。如今，“资源利用者”转变为“生态守护者”，环湖200多名生态守护者坚守在生态环境监测、网围栏巡护、垃圾清理、环保宣传的一线，记录着青海湖畔的自然风光和万千生灵，守护着青海湖畔的自然资源和生态安全。青海湖实现了湿地面积持续增加、高密度植被覆盖率持续扩大、青海湖整体生态功能持续增强、保护区内保护功能性用地多年来保持不变的华丽蝶变，成为中国生态环境保护与修复历史性、转折性、全局性变化的蓝图写照。

## 陕西榆林市榆阳区：马铃薯喜迎丰收 田间地头采收忙

本报讯（榆林文）连日来，陕西省榆林市榆阳区沙地土豆迎来丰收季。位于榆阳区孟家湾村的陕西省中程现代农业产业园内，种植户抢抓晴好天气，加快马铃薯收获进度，一辆辆收获机在田间来回穿梭，将马铃薯铺满田垄，工人们忙着分拣、装筐、打包，确保新鲜的马铃薯及时装车出售，现场一派繁忙的丰收景象。

作为陕西省农业产业化重点龙头企业，榆林市中程现代农业有限公司今年种植马铃薯7000亩，其中早熟品种3000亩、中晚熟品种4000亩。“现在正是早熟马铃薯采收期，用工量比较大，

每天需要200多名工人，日均收获马铃薯500多吨，主要销往广州、上海、四川、贵州等地。”该公司相关负责人介绍，中晚熟马铃薯品种计划于9月开始收获，持续至10月中旬。

马铃薯作为榆阳区第二大粮食作物，年产鲜薯近50万吨。近年来，榆阳区大力实施“国家现代农业产业园创建”和“国家农村产业融合发展示范园”项目，全力打造榆林“沙地绿色土豆”品牌，初步形成“大生产+大加工+大科技”的现代农业产业集群模式，并通过改良品种、引导农户科学管理等方式，有效提升马铃薯种植产量与效益。

## 陕煤黄陵矿业二号煤矿：多措并举助力新职工成长成才

本报讯（张殿权）近日，陕西陕煤集团黄陵矿业股份有限公司二号煤矿召开了2023年新职工入职座谈会。

为进一步了解新职工思想动态，该矿邀请公司领导班子、优秀青年职工代表与新职工“面对面”谈体会、谈感受、谈理想，了解新职工所思所想和实际需求，通过优秀青年职工成长经历分享，以“熟手带动新手”的方式从工作、生活、社交等各方面积极引导，为新职工

提供最实用的引导与帮助，努力实现新职工入职有向导、交流有桥梁、精神有依靠，助力他们快速转变角色，适应新环境，尽快成长成才。

此外，该矿从新职工的角度出发，制定入职培训方案，精心设置安全制度、党建引领、企业文化、团队建设课程，通过对培训内容全方位、全过程的跟踪管理，让他们尽快熟悉矿井的生产流程和各项规定，确保培训质量。

## 四川射洪市：文明实践进校园 上好开学第一课

本报讯（蒋晓凤）近日，四川省射洪市文明办联合市融媒体中心、市公安局交警大队、市市场监管局、平安街道平安社区新时代文明实践站等单位志愿者，以“开学季”为契机，走进校园开展丰富多彩的“文明实践小课堂”，大力营造人人关注、人人参与、人人支持新时代文明实践的良好氛围。

活动邀请“感动遂宁”人物和单位志愿者，深入到射洪市七小、射洪市四小等学校，通过案例分享、互动问答、图片展示等方式，为学生讲解市民文明公

约的主要内容及精神内涵，普及文明行为规范、校园交通安全、食品安全等知识，引导孩子们自觉遵守市民文明公约，并与家人一起养成厉行节约、使用公筷公勺等文明习惯。

活动采取道德模范“话”文明、交通警察“讲”文明、舌尖卫士“说”文明等形式，为全市中小学生学习好秋季开学“新时代文明实践”第一课，培养孩子的安全意识、文明意识，在全市范围内营造“家校社”协同育人的良好氛围，为孩子们茁壮成长奠定了坚实基础。

### 新时代文明的蓬勃力量

## 湖北宜都：探索新时代文明实践“基层打法”

彭诗琪

初秋时节，行走在湖北省宜都市街头，映入眼帘的是宜人的“生态绿”，道路平整宽阔，车辆停放有序，商铺门前干净整洁。自2019年开展新时代文明实践工作至今，经过近4年的探索，宜都市汇聚星火力量，丰富活动载体，创新工作路径，强化品牌打造，以特色主题活动的创造力激发文明实践的新活力，以多彩的新时代文明实践为基层社会治理注入新动力，奋力书写了具有宜都特色的新时代文明实践新答卷。

“六园四节”引领文明风。精准对接群众需求，打造工作品牌，宜都市探索形成“六园四节”工作路径，丰富文明实践活动。通过调查研究，将基层群众的共性需求归纳为六类，对应建立城区“一刻钟”、农村“半小时”的宣教、文体、科技、卫健、法律、便民六个志愿服务圈。结合“我们的节日”及重

要纪念日，举办新时代文明实践“四季歌”活动，即春和风尚节劲吹美德之风，夏韵艺术节唱响文艺之歌，秋思读书节浸染书墨之香，冬艺健身节展现活力之美，以讲、评、展、赛、庆等形式，让群众登台唱主角，受熏陶、受教育，每年开展1.2万场文明实践活动，惠及群众20万人次。

“五美四福”缔造好家风。2017年，五眼泉镇以全市“围炉夜话新家风”主题活动为契机，结合当地实际情况，创新提出“家谱传福、家训积福、家规惜福、家颜亮福”的“四福”新家风文化主题活动。通过家训塘、家规廊、家谱墙、家福集、家颜区建设，着力打造“家家家训”主题公园。同时，该镇还提炼出以“勤、孝、净、诚、和”为主题的“五美文化”，镇村两级每年开展“五美之星”评选等文明实践活动，采取多项措施让“五美之星”政治上

有地位、社会上受礼遇、生活中受关怀。

“诚信档案”约出新乡风。在尾笔村新时代文明实践站“诚信档案馆”，存放着该村1128户村民的诚信档案，村民扫描二维码便能弹出家庭诚信积分。2018年，尾笔村通过走访调研收集村民家庭基本信息，制成“一户一档”文明诚信档案。制定《尾笔村家庭文明诚信积分实施细则》，将《村规民约》中规定文明诚信和违规失信行为具体化，实行“百分制”积分管理。依托农村“一约四会”，按照实时采集线索、季度道德评议、半年大会通报、年终评星定级模式，确定诚信户和失信户。同时将志愿服务作为失信修复的主要办法，用“小积分”激发“大动力”，以文明乡风焕发基层治理新活力。

## 山西临县：新时代文明实践与乡村振兴互促共赢

薛克 木鱼石

山西省临县是新时代文明实践中心建设全国试点县。今年以来，山西省临县充分发挥自身区位优势，深挖历史文化底蕴，坚持“党建引领全面发展”的理念，通过“党建+治理”“党建+文明”“党建+文化”，推动新时代文明实践与乡村振兴同频共振、互促共赢。

“党建+治理”，机制保障见行见效。一是夯实组织建设，凝聚乡村振兴向心力。推行村“两委”班子成员交叉任职，并通过法定程序实现村书记和村主任“一肩挑”，建立健全“党组织+村委会+监事会+各类组织”的乡村治理体系。实施党员积分管理制度，每季度重点对党员是否按时参加“三会一课”、履行岗位职责、结对帮扶等活动进行积分测评登记汇总。构建起“村党支部—网格党小组—党员联系户”的组织体系，坚持和发展新时代“枫桥经验”，组织辖区网格员落实好政策宣传员等“五大员”职责。二是强化组织领导，增添乡村振兴原动力。发挥新时代文明实践中心（所、站）载体作用，组建新时代文明实践志愿服务队伍，带领群众参与文明实践活动，争做乡风文明领头雁。按照“三合一”的工作思路，突出基层党组织学习、活动、服务三大功能。建立“学习强国”线上线下学习平台，组织开展学习习近平总书记系列重要讲话精神。三是夯实阵地建设，提

升乡村治理支撑力。按照办公面积最小化、服务群众最大化的原则，优化党群服务中心、文化广场、幸福大院、新时代文明实践中心（所、站）等阵地建设，推动各类服务资源向党群服务中心集聚，实现场地集中布局、功能集合构建和资源集约利用，满足群众各项需求。

“党建+文明”，文明新风入心入行。一是强化宣传带动，营造文明风尚。通过开展贴近群众生活、展现文明新风的各类志愿服务活动，扎实推进理论宣讲、教育服务、文化服务、科技与科普服务等志愿服务项目常态化开展。积极组建特色服务队伍，开展丰富多彩的志愿服务活动。二是强化德治建设，树立文明乡风。设立“积分超市”，每月按照村居群众参与乡村建设、环境整治、孝老爱亲、移风易俗等文明建设活动积分进行积分奖励，村民可以通过积分兑换日常生活用品等，激发村民内在动力。各村均遵守“一约四会”制度，积极开展星级文明户评比表彰，有效遏制陈规陋习，推动乡村移风易俗。三是抓好好民风建设，共建美丽乡村。把农村人居环境整治融入文明创建之中，以乡镇、村居新时代文明实践所（站）为依托，探索“志愿服务+环境整治”活动，建设宜居村居；广泛开展“五美庭院”“十星文明户”“好婆婆”“好媳妇”“好丈夫”“好邻居”等先进典型评选活

动，建设文明村镇。镇村妇联组织开展创建“五美庭院”活动，动员广大妇女积极参与人居环境整治，以庭院“小美”扮靓乡村“大美”，群众文明素质不断提升。

“党建+文化”，以文化人提升素质。挖掘乡土文化，提振文化自信。一是各村还修编村史、村志，传承村庄文化留住乡愁，点燃群众爱家乡、护家乡、念家乡的热情，提振乡村的文化自信。二是融入现代文明，赋予文化活力。对源于明末的唢呐艺术进行挖掘，探究唢呐艺术能够在临县生根、发芽、开花、结果，以独特的风格绵延数百年，经久不衰，响彻方圆几百里的原因，积极传承并发扬光大。三是打造特色品牌，激活文化力量。临县充分运用丰富的红色文化资源，打造特色红色文化品牌，把传承红色基因与乡村振兴相结合，相继对双塔村中央后委机关旧址、南圪垛村中共中央西北局旧址等进行维修布展。四是结合“五美庭院”“四美乡村”“美丽小镇”、山西省文明县城创建活动农村人居环境整治及美丽乡村建设，采取图文并茂的方式，精心绘制长短不一、各具特色、内涵丰富的文化墙和文化长廊，引领美丽乡村新风尚，融入社会主义核心价值观文化元素，让“墙体代言”“漫画说话”，以“此时无声胜有声”的力量，让群众在潜移默化中得到熏陶教育。



党群合力清理垮落在道路上的石头