

# 变“治理末梢”为“治理靶心”破解“小马拉大车”难题，安徽庐江县郭河镇——村居吹哨“发声” 部门报到“发力”

◎ 赵德斌

## 深耕善治

基层是社会治理的基础和重心。如何抓好基层治理现代化这项基础性工作？近年来，安徽省庐江县郭河镇探索实施“村居吹哨、部门报到”改革，持续推动社会治理重心向基层下移，把更多资源、服务、管理放到家门口，守护百姓“稳稳的幸福”。

按照“村居吹哨、部门报到”要求，郭河镇围绕群众急难愁盼问题，属地村居迅速吹响“哨声”，镇职能部门应声“报到”解决，把大家的诉求往实里谋、往快里办。这种工作模式实现了部门与村居之间的无缝对接，是对既有社会治理结构的调适与重塑，也是固底板、补短板的强基之策。

快捷哨、攻坚哨、应急哨……笔者在郭河镇多地采访时发现，村居不仅“手中有哨”，而且“哨声响亮”，把属地和部门之间的权力连接起来、责任贯通起来，使基层治理工作开展得更顺畅，许多“老大难”问题迎刃而解。

一大早，郭河镇潘墩中心村村民程汇和妻子周光萍开启了新一天的生活。趁着晨光熹微、霞影旖旎，这对夫妇沿着自家房前的壕沟一边悠闲散步，一边观赏花草。“现在环境好了，每天出来溜达溜达，感觉心里特别舒坦。”谈起身边发生的变化，两口子打心底里感到高兴。

程汇还记得，潘墩中心村建成后，他们的生活条件一点都不比城里人差，但眼前的壕沟

由于年久失修，导致淤泥堆积、杂草丛生，水流不畅，生活垃圾等到处都是，“到了夏季，就闻到一股怪味道，闷热的夏天我们也不得不紧闭门窗，群众苦不堪言。”

让乡村死水“复活”这一改变，缘于郭河镇正在开展的“村居吹哨、部门报到”工作。

潘墩中心村壕沟现状引起潘墩村“两委”的高度重视，于是，村里吹响了“哨子”。镇人委办、农环办闻“哨”而动，立即赶赴现场察看问题并召开协调会，迅速部署，明确责任，以求采取有效措施解决问题。

通过清淤疏浚、护坡护岸、绿化亮化等一系列工程的实施，一条水质清澈见底的休闲壕沟呈现在人们面前，小桥、漫道、凉亭无不体现出人文关怀，初步实现了“水清、岸绿、景美”的治理目标，成了潘墩中心村一道亮丽的风景线。

郭河镇创新建立的“村居吹哨、部门报到”工作机制，通过基层“吹哨”发出集结号，引领部门“报到”响应群众诉求，解决了一件又一件群众的操心事、烦心事、揪心事。

前不久，家住郭河镇郭河社区文华路的一些群众向社区反映，这条路的南段因此前修路，人行道路面被抬高，还增设了隔离护栏，居民出行需要绕路，附近商户也不方便上下货物，生意受到了不小的影响。

了解到住户对设置护栏有一定的抵触情绪，社区及时吹响了“哨子”。

镇大建设办公室听到“哨音”马上“报到”，安排工作人员前来文华路实地查看具体情况，经过沿路勘察，发现确有部分居民家门前道路路面被抬高，安装护栏造成通行不便。

为了彻底解决这一问题，镇大建设办公室与文华路南段居民多次协商，确定对人行道进行改造，对高陡边采取放坡，把坡坎改为斜坡，对部分护栏予以拆除，切实解决居民和车辆出行难的问题。

在文华路从事装饰装修行业的商户王方保对笔者说，由于隔离护栏太长，也没有出入口，车从两端都进不来，他们每天需要进货两三次，送货人员迫不得已每次只能把车停在机动车道上，搬着笨重的箱子跨过隔离带。

“道路改造以后，我们出行方便多了，这真是给我们办了一件大好事。”提起当下的生活，在文华路的租户朱林林笑得合不拢嘴。

郭河镇全面推动的“村居吹哨、部门报到”工作机制有抓手、能落实，不仅形成了群众诉求“接诉即办”的便民服务新机制，而且办理的“一呼即应”工作清单效率也显著提升，群众满意度更是屡创新高。

如今，“哨响人到”已成为郭河镇基层治理工作新常态。

“基层治理是国家治理的‘最后一公里’。上面千条线，下面一根针，治理的重点、难点和焦点在村居。”郭河镇党委委员鲍旺告诉笔者，基层经常出现的问题是，“看得见的管不了，管得了的看不见”。

如何有效统筹资源、力量，健全基层治理体制机制？如何从沿用传统管理手段转变到应用现代治理方式？如何解开村居这个“块”与职能部门这个“条”历来形成的“结”？

一个个考题摆在面前，一张张答卷要作答。

郭河镇瞄准基层治理短板，不断探索解决

之道，坚持管理体制机制创新，加快推进社会治理体系和治理能力现代化，不断深化“村居吹哨、部门报到”工作机制，为基层治理注入新动能，提升精细化精准化治理水平，破解基层治理难题。

郭河镇高效运行的“村居吹哨、部门报到”工作机制，坚持党建引领，以“责任落实到位、协同参与到位、响应处置到位”为方向，建立一套行之有效、上下联动、左右配合的响应机制，通过明赋权、优化职能，增强村居“吹哨”能力。

为切实解决群众反映强烈的热点、难点、堵点问题，郭河镇强化部门服务基层意识，各职能机构安排专人“应哨”，坚持向基层报到、向一线报到、向群众报到，主动靠前服务，围着民意“转”、实事实“干”，形成解决问题合力。

郭河镇还牢牢锁定“集中整治、突出重点、灵活机动、长效管理”的目标定位，立足服务流程清、响应速度快、办理责任明、服务效果实的具体成效，着力推动“吹好哨、报好到、办好到”，做到事不完、人不撤，形成任务落实闭环。

统计数据显示，仅今年以来，郭河镇村居吹哨、部门报到共27件，办结率100%，一批治理难题得到破解，基层治理效能明显提升，获得了老百姓实实在在的认可和拥护。

郭河镇党委书记张涛表示，接下来，郭河镇还要推进“吹哨报到”向网格延伸，让老百姓切身感受到党和政府对民生的关注，实打实享受到更多便利、更多实惠，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## 湖北汉川市中洲农场开展“平安早市”宣传活动

本报讯(刘晓平 蒋芳 林宇豪)“这样的活动办得好啊，让我们学到了很多常识，我们知道了如何防范电信诈骗、防盗窃等。有了这些知识，我们就能更好地保护自己和家人了。”5月29日，湖北省汉川市中洲农场居民李爹爹如是说。

当天一大早，中洲农场在农场集贸市场开展“平安早市”宣传活动。活动现场，通过展示宣传牌、发放宣传资料、现场宣讲、现场解答等形式，向居民讲解平安创建、禁毒反邪、反诈、防盗、交通安全等平安建设相关知识。志愿者向居民发放宣传单、宣传手提袋、宣传手抽纸，以正面宣传引导居民客观、真实评价，营造人人知晓、人人参与的浓厚氛围。

下一步，中洲农场将以“赶早市”为工作切入点，进一步扩大平安建设宣传覆盖面、影响力，让平安建设落地开花，深入人心，全面提升群众的获得感、幸福感、安全感。

## 山西太原市小店区坞城街道：“五牵手”工作法 推进创建常态长效

◎ 王甜

为全力推进全国文明城市创建工作，近年来，山西省太原市小店区坞城街道结合辖区实际，通过“五牵手”工作法，进一步凝聚创建工作合力，不断提升辖区文明程度及环境治理水平，营造创建的良好氛围。

**与党员牵手，模范带头当先锋。**坞城街道各社区积极号召辖区党员参与文明城市创建工作。党员们积极到所在小区亮身份、践承诺、作表率。他们不怕苦、不怕累、不怕脏，带头整治楼道堆物、清理小广告，并向居民群众宣传健康卫生的生活方式等。在党员的带领下，很多普通群众也积极参与进来，共创、共建、共赢，形成了“党员走在前、群众齐参与”的良好局面。

**与居民牵手，凝心聚力建家园。**社区工作人员积极组织楼栋长、单元长以换位思考的角度，通过创建问题整改前与整改后的对比，持续加大宣传力度，积极引导居民了解文明常识、参与创建工作。同时，组织开展“卫生清洁，从我做起”等小区大扫除活动，发动居民自觉积极参与，努力形成“人人支持、人人参与、人人尽责、人人共享”的良好局面。

**与物业牵手，团结协作齐攻坚。**通过巡查，社区工作人员梳理并指出辖区各小区创建文明城市工作中普遍存在的问题，填写创建文明城市自查整改表，及时与物业沟通，和物业合力共治，清理小区卫生环境，对小广告乱张贴、杂物乱堆放等问题逐个击破，精准施策，迅速整改，形成常态长效机制，真正做到“居民有诉求，物业有回音”。

**与驻地单位牵手，集思广益解难题。**发挥共建单位优势，与驻地单位不定期召开会议，聚焦辖区文明城市创建工作中的重点、难点问题，讲实情献良策，针对性地提出破解难题的意见建议。同时，通过组织联建、资源联用、活动联办、服务联作、文明联创等方式，与驻地单位定期开展卫生清洁日活动，有效改善了辖区环境卫生水平。

**与执法部门牵手，督导巡查有实效。**为进一步提升城市管理水平，街道联合市场、城管等部门对辖区沿街商铺及单位开展“门前三包”检查，重点检查了沿街商铺占道堆物、乱扔垃圾等违法违规行为，对存在问题的商铺进行宣传引导，并协助其积极整改、清运垃圾等。同时，采取“回头看”方式，对相关商户整改情况进行二次检查，确保立行立改，对不能立即整改完成的事项，要求其限期整改到位。

通过“五牵手”工作法，坞城街道将辖区内各行各业和社区居民从旁观者变为参与者，集全民之智、聚全民之力，使全国文明城市创建工作充满活力、取得实效，使居民在文明新风中拥有了更多获得感、幸福感。

## 宁夏永宁县团结西路街道胜利社区：低碳环保，从垃圾分类开始

本报讯(王颖)如何将垃圾分类工作做好做实，让绿色环保理念入脑入心？近日，宁夏永宁县团结西路街道胜利社区开展了垃圾分类趣味宣传活动，知识竞猜、趣味游戏、垃圾投递等新颖的宣传形式让社区居民在潜移默化中变成了绿色环保理念的积极践行者。

活动伊始，垃圾分类办公室的工作人员给在场的居民讲解了生活垃圾为什么要进行分类、生活垃圾怎样进行分类、生活垃圾分类种类等知识，以及今后垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置等相关知识。紧接着，活动现场还设置了知识有奖竞猜、趣味游戏互动等，居民们先后参加了游戏和知识竞猜，赢得了环保酵素、围裙等小礼品，通过寓教于乐的方式学习垃圾分类知识。

“以前一直不关注生活垃圾分类，垃圾都是一股脑儿往一个桶里倒。通过参加今天的活动，听了讲解，参与了趣味游戏，我对垃圾分类有了新的认识。以后我会注重垃圾分类，践行低碳环保的生活方式。”居民厉华说道。

## 湖南邵阳市火车站乡：“敲门行动”入户 文明创建入心

本报讯(颜媛媛)“您好，我们是文明城市宣传志愿者。现在需要占用您一点时间，感谢您的配合。”“您对邵阳市全国文明城市创建工作有什么好的意见或建议？”为持续深入推进全国文明城市创建工作提质增效，进一步提高群众对创建全国文明城市工作的知晓率、支持率和满意率，近日，湖南省邵阳市双清区火车站乡组织志愿者到各村(社区)扎实开展“全覆盖式”的创建文明城市入户“敲门行动”。

志愿者们通过填写民意调查问卷、发放文明城市创建宣传册、口头宣讲等形式向群众讲解创建全国文明城市工作的重要意义，宣传文明城市创建知识与健康文明生活常识，解答群众对创建文明城市工作的疑问，记录群众对创建文明城市工作提出的意见建议，引导广大市民了解文明常识、践行文明行为、知晓和支持文明城市创建工作。

截至目前，火车站乡已收集民意调查问卷1520余份，发放宣传册2300余册，收集市民意见建议30余条。火车站乡“敲门行动”的持续开展，进一步提高了群众的环保意识、公德意识和文明素质，通过举办各种主题活动、志愿服务等形式，营造出全民动员、齐心协力共同创建全国文明城市的良好氛围。



5月29日，江苏省连云港市连云区社会保障中心开展“我们的新生活·美”智慧助老手机摄影培训活动。邀请资深手机摄影师给50余名退休职工传授手机摄影知识，讲解手机拍照功能设置、光线运用及取景构图等技能，让老年人学会用手机记录美好生活。图为摄影师给退休职工讲解手机摄影知识。 朱华南 王卉 摄

# 数字化赋能，助力为民服务“提档升温”

## ——甘肃瓜州县打造“智能+便民”新模式

◎ 姜海波 杨晓璇

平台为统领，充分挖掘信息共享互联、数据集中分析等数字化服务，形成省市县三级联动格局，满足群众“就近可办、网上可办”的需求，让数据多跑路，让群众少跑路。

### “码上就业”让职位触屏可及

“你好，请你在左边填写个人特长、所学专业等基本信息，点击这里，帮你一键生成求职简历。”瓜州县就业服务专员正耐心为求职者讲解软件操作的流程。

与此同时，针对全县78家规上企业及其他重点企业，部署了就业服务专员开展一对一服务，通过电话、微信、QQ等动态对接企业用工需求，并结合“码上就业”平台实现了“向前靠、请进来”双轨服务模式。依托大就业信息系统推广应用，持续搭建求职者和企业间的桥梁，推进招聘求职、政策发布、职业指导等在线服务，为劳动者和企业提供更便捷和主动的服务。截至目前，瓜州县“码上就业”平台访问量达17.88万次，入驻企业2114家，提供就业岗位1956个。2024年第一季度，已开展一对一就业帮扶服务160余次。

### “一卡通”让民生服务更有温度

“以前查个人养老缴费信息得去社保中

心，遇上人多还要排队等候，现在自己学会了从酒泉一卡通APP上直接查询，不出家门就能查询到个人信息了。”瓜州县退休职工王平说。

近年来，瓜州县社保中心在保持办事窗口优质高效服务的同时，借助“数字人社”的强大数据支撑，充分利用“甘肃省公共服务平台”“甘快办”、微信“电子社保卡”小程序等线上渠道，线上线下全方位推进社经办服务智能化和高效化转型。全面推行“零环节”“不见面”和“不来即享”“免申即享”经办服务模式，2024年一季度为符合稳岗发放条件的232家企业发放稳岗金额69万元。不断强化企业养老、工伤、失业保险的联动扩面机制，确保企业在办理参保登记时“三险”(养老保险、医疗保险、失业保险)同步进行，实现“一站式”服务。同时，采取信息比对、人脸识别、就近认证等模式开展社保持待遇资格认证，待遇人员可自主选择、快捷认证；对于高龄老人、行动不便人员、不会使用智能手机群体，经办人员采取上门服务。“码上就业”平台访问量达17.88万次，APP注册认证，深化社会保障卡在人社、民政、惠农、扶贫、医疗等领域应用。

### “指尖”维权打开“方便之门”

“现在只要扫一下‘码上维权’二维码就可

以进行投诉申请，拖欠我的款项这么快就拿到了，既方便又快捷。”瓜州县某建筑工地工人黄师傅对瓜州县人社局劳动保障监察大队的贴心做法大加赞赏。

为靠前主动做好防范欠薪工作，劳动保障监察大队压实行业监管和属地责任，对劳动者维权流程进行再梳理、再精简、再优化，畅通线上维权渠道，利用政府门户网站、微信公众号等平台积极宣传“码上维权”使用方法和功能设置，在项目建设工地、劳动密集型企业内部设立普法宣传站点，广泛推行“扫码维权”等做法，不断拓宽维权渠道，对劳动纠纷和欠薪案件优先受理、优先办理，通过简化程序、专人跟办等方式，提升案件调查和办结效率。借助大数据手段提前检测“欠薪难”问题，督促在建工程项目及时纳入“陇民公”平台，对建设项目劳动用工、工资支付情况实施动态监控预警，截至目前，已纳入“陇民公”平台监管在建项目32个，处理预警信息37条，做到了对欠薪隐患的事前预防、事中监控、事后处置，从源头上遏制欠薪问题，切实维护农民工的合法权益。同时通过“今瓜州”“瓜州人社”等新媒体平台依法向社会公布严重欠薪的失信企业和个人4起，引起社会舆论普遍关注，自觉抵制恶意欠薪行为，保持整治欠薪高压态势。

## 民生温度

近年来，甘肃省瓜州县聚焦企业和群众办事堵点、痛点和盲点，着力打造更先进、更智能、更便捷、更高效的智慧人社服务，推动一网通办、免申即享、无感智办，不断增强人民群众的获得感、满意度。

### “一网通办”让群众办事更舒心

“现在在网上可以进行劳动合同用工备案，以后就去窗口做纸质劳动合同备案，真是方便了，也省事许多，这项措施太省事，太感谢你们为我们这样地处偏远的公司着想，很便捷、很贴心！”瓜州某公司人事主管景丽对瓜州县行政服务中心人社服务窗口工作人员称赞道。

今年以来，瓜州县人社局持续深化“三减一优”政务改革和人社系统“放管服”改革，整合“为民服务直通车”办理事项，着力解决群众急难愁盼问题，不断提高办事人员业务能力和服务水平，切实实现群众办事“一窗问、一窗办”。同时，“数字人社”赋能为民服务更高效快捷，以全省一体化信息平台、甘肃省人社综合服务