

让每一次诉求都有回应

——白山市深化接诉即办改革记事

王东博 本报记者 金泽文 高源

聚焦群众“急难愁盼”、破解民生堵点难点，白山市深化接诉即办改革，出台实施接诉即办“四四四办”延伸拓展专项提升方案，让每一次诉求都有回应、每一个难题都有着落。截至目前，解决群众诉求数量较去年同期增加0.95万件，12345热线电话接通率提升0.81个百分点，诉求满意率、工单按时签收率、按时办结率始终保持在99%以上。

转得准+办得实 热线服务更规范

12345热线是群众联系政府的“连心线”，白山市从“流程、用语、记录”三方面发力，让这条线更顺、更暖、更准。统一受话流程标准，电话接听更高效。实行“2秒响铃接听”机制，150秒内完成工单整理并精准派单；早晚高峰时段增配话务人员，不让群众“多等一秒、多打一次”，确保热线“打得通、接得快、转得准、办得实”。统一服务用语标准，贴心又温暖。对标省级受话环节规范要求，强化业务培训，话务人员全程使用文明礼貌用语，让每一次通话都带着温度。统一诉求记录标准，工单内容更准确。严格遵循省级工单录入规范，精准分析诉求类型、抓取关键信息、记录核心需求，确保工单语句通顺、表述清晰，为后续高效办理打下坚实基础。

省时间+少跑腿 群众办事更高效

群众办事怕“等、绕、繁”，白山市用“三增强”打通服务堵点，帮群众“省时间、少跑腿”。增强知识库使用，咨询答复更高效。动态更新平台知识库，及时补充“高效办成一件事”指南、旅游服务信息、医保社保、冬季供暖、清雪等咨询热点问题，破解信

息滞后问题。依托“诉求帮办”机制，快速答复群众咨询，大幅缩短等待时间。增强协调沟通能力，工单派单更精准。遇到新政策、新领域或个性化诉求，受话端第一时间移交工单组承接，对职责不明事项，建立“事前沟通、容后派单、行业指导”机制，有效降低退单率，让工单“一次派准、快速办理”。增强政务服务效能，减轻基层负担。梳理各级承办单位提供的“不合理诉求清单”，对清单内诉求依法依规不予受理，并耐心向群众解释说明。既避免部门重复跑腿，也让基层有更多精力办好“该办的事”。

办就办好+办出质量 办理结果更满意

群众满意是检验工作的“金标准”，白山市用“三提升”严把办理质量关，绝不敷衍每一份诉求。提升工单办结审核能力，关口更严格。对未达省级办结规范、答复不标准、敷衍塞责的工单，第一时间退回承办单位并跟踪督办，整改情况全程跟进，确保“办就办好、办出质量”。提升专项行动执行能力，整改

更深入。在全省创新开展“群众多次投诉问题+不满意工单”回头看专项行动，督促各单位对反复反映的问题、不满意的工单逐一复盘分析。累计梳理3240件工单形成专项清单，靶向解决办理漏洞，让“老问题”不再“反复提”。提升工单研判能力，不满意案件更较真。以全量回访为基础，对诉求人不满意的工单分类研判，因部门履职不到位、办理慢导致不满的，限期重新办理；因诉求人主观不满但结果合法合规的，承办单位申诉后直接办结。既保障群众权益，也坚守法治底线。

“烦心事”变“放心事” 让民生更有保障

民生难题不是“一家事”，白山市构建“统筹+决策+监督”三维体系，让各方力量拧成“一股绳”。统筹协调解难题。依托各级接诉即办管理机构，通过电话协调、现场督办、会议协商等方式化解疑难诉求。今年以来，已成功解决了社区井盖破损、主干道路坑洼、架空电线无人管护等一批群众“急难愁盼”，让“烦心事”变成“放心事”。数据支撑助决策。秉持“未诉先办”理念，定期梳理群众关注的热点、难点，向白山市政府报送专项报告，为科学决策提供扎实数据支撑，从源头预防矛盾。媒体监督晒实效。主动为白山市新闻传媒中心提供民生线索，每周固定播出《市民热线回声》，用群众喜闻乐见的方式，公开诉求办理情况，激活群众监督与媒体监督效能，让民生工作在“阳光下”推进。

更对味+更贴心 主动服务“接地气”

从“被动接诉”到“主动服务”，白山市聚焦城市发展和民生核心需求，让服务“更对味、更贴心”。聚焦高铁时代提升服务。系统总结五年以来的旅游投诉数据，深入分析餐饮住宿、交通出行、购物消费、景区服务、配套设施、城市管理六大领域问题，形成调研报告，多措并举推动旅游服务提质，让更多游客爱上白山、留在白山。聚焦物业难题优化服务。针对群众反映强烈的物业服务问题，梳理2024年以来12345热线受理的物业诉求，从数量变化、类型分布、季节规律、突出问题等维度深入分析，形成专项调研报告，为物业领域服务优化提供支撑，让“家门口的服务”更舒心。聚焦“生命线”强化保障。围绕“水电气热”等民生关键领域，与供水、供电、供气、供热部门建立“7×24小时”对接联动机制，实现热线电话“一键转接、直达办理”，答复口径统一规范，还能提供诉求帮办、同诉统办服务，推动该领域工单量同比降低50%以上，让民生保障“不打烊、不断档”。



▲白山市相关部门现场协调解决群众反映下水井塌陷问题。

▲群众反映山水名家小区楼前绿化带边石倒塌维修前后。



日前，中铁二十三局沈白高铁项目部的干部职工，走进白山市红色教育基地，探寻东北抗联英雄足迹，厚植爱国情怀。 赵世博 杨景霜 摄

白山市委监委：查治并举 提升养老服务质量

本报讯(程中南 张金虎)“这里吃得好、服务好、环境好，还有医疗保障，能感受到家一般的温暖。”靖宇县三道湖镇社会福利服务中心高质量的养老服务，赢得了老人们的纷纷点赞。

今年以来，白山市纪委监委聚焦基层养老机构集中供养“无劳动能力、无经济收入、无亲属依靠”老人，靶向监督、综合发力，开展整治养老服务领域突出问题，积极构建老有所养、居有所安、病有所医、食有所供的“四有”养老服务新格局，着力推动服务质量优化升级。

养老服务涉及多个职能部门，必须联动监督、综合发力。他们立足“监督的再监督”职责定位，研究制定养老服务突出问题专项整治工作方案，明确监督重点，细化15个涉老部门任务分工。督促民政部门和养老机构深入自查自纠，主动发现问题纠正行业乱象。组织市场监督管理、消防、应急等部门成立联合专项检查组，聚焦衣食住行、安全保障等核心问题，对全市91家养老机构开展全覆盖排查。发现财务管理、物资采购、食品卫生等问题，跟踪监督整改。目前，全市共开展联合监督检查3次，整改各类安全隐患856个，各相关部门自查自纠发现整改问题327个。

坚持把办案作为深化行业治理的有力抓手，白山市纪委监委注重从日常监督、信访举报、在办案件中发现线索，分类建立涉老资金、养老项目等问题线索、案件查办台账，实行专人管理、跟踪调度。同时，围绕涉老资金运行、项目建设、资产管理等关键环节，制定案件查办工作指引，指导市县两级纪委监委强化类案分析，聚焦问题、同向发力。通过深挖细查、类案同查，彻底铲除涉老服务背后的不正之风和腐败问题。年初以来，全市纪检监察机关共立案查处29人，在社会上形成强有力震慑。

查办案件的最终目的是促进深化治理，有力解决顽瘴痼疾。白山市纪委监委压紧压实职能部门责任，聚焦基层养老机构设备老化、服务水平低等问题，通过向市级分管领导发送《同级监督提示函》、约谈行管部门负责人、印发工作提醒提示等方式，督促民政部门制定养老机构整合优化方案等，推动精准施策、系统施治。他们指导靖宇县将3家公办养老院合并为2家，每年节约运营成本13万元，对养老院基础设施、消防设备等进行适老化升级改造，相关部门增补经费用于提高餐补、购置应季衣物。同时，开通医养绿色通道，保障急重症老人快速转诊，将艾灸理疗、康复训练融入日常康养，构建“医、养、护”三位一体健康服务体系，全方位提高老年人晚年生活质量。

松花江畔双拥花开

丛逸冰 李彩霞 本报记者 金泽文 高源

今年，靖宇县首次被命名为全国双拥模范县，这一殊荣标志着该县双拥工作取得历史性突破。以民族英雄杨靖宇命名的靖宇县，红色底蕴深厚。这里拥有光荣的革命传统，是东北抗联的根据地、解放战争的发起地、抗美援朝的后援地。2021年9月，“东北抗联精神”被正式写入中国共产党人精神谱系。这是靖宇的人文优势，更是靖宇争创全国双拥模范县的内在动力。

这里红色资源丰富，境内有杨靖宇将军殉国地、那尔轰密营、城墙砬子会议遗址等东北抗联遗迹156处。其中，杨靖宇将军殉国地被列为国家级爱国主义教育示范基地、国防教育示范基地及火箭军理想信念教育基地，2020年，被国务院收录为第三批国家级抗战纪念设施及遗址名录。近年来，该县投入7.5亿元，建设了继井冈山、延安之后的第三家革命传统教育基地——全国青少年长白山革命传统教育基地。开设了水上抗联路等教学实践路线，在东沟村、黄甸村、保安村修建了东北抗联村史馆。整座城市亮化、标识、建筑等全部以红色基调为主，处处体现革命传承和浓厚的东北抗联文化印记。

构建双拥体系。靖宇县和驻靖军警部队高度重视双拥工作，纳入经济社会发展和部队建设规划以及领导干部政绩考核范畴。制定实施方案，明确分工，建立健全了双拥例会、军地联席会、走访慰问、检查评比等制度。县委书记和县长带领62个县直部门组成双拥工作领导小组，形成了覆盖全县、上下联动的双拥工作格局。

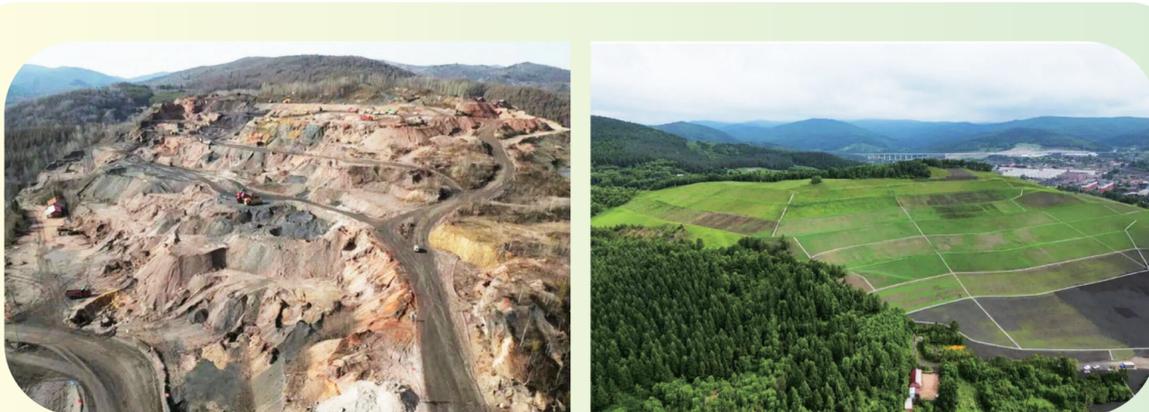


靖宇县退役军人参加无偿献血。

营造共建氛围。靖宇县将国防教育和“爱国拥军、爱民奉献”等内容纳入国民教育体系与部队教育方案，把双拥宣传教育列为乡镇和部门考核重点。通过报刊、电子屏幕、微信公众号等多种渠道，广泛宣传。在县内媒体开设相关专栏，宣传双拥经验和先进典型，扩大双拥工作影响力。同时，依托国家级教育基地成立双拥教育基地，常态化开展教育活动，受众超百万人次。

用心开展拥军。近年来，该县投资建设全国青少年长白山革命传统教育基地，修缮29公里通村国防公路，投资完善营房和训练场地配套设施，提升了部队训练保障能力。出台军人服务保障相关文件，全力解决转业军人安置、随军家属就业等实际问题。大力开展丰富多样的军地文化共建活动，举办图书进军营、心理辅导进军营、军地球类赛事、军民文艺晚会、军地青年联谊会等系列活动，不断增进军地文化交流。同时，大力推进优抚优待，为4000余名退役军人办理优待证，发放各类补贴和慰问金。为5名大学毕业生落实带编入伍，完成2名军转干部和20名转业士官的接收、培训和安置，接收退役军人档案94份，发放自主择业干部住房和取暖补助。此外，组织142名退役军人成立靖宇县吉行军志愿服务队伍。联合商户组建拥军联盟，在医疗、教育、生活等方面对现役军人、退役军人及优抚对象给予优先优待。

倾力拥政爱民。驻靖军警部队官兵积极参与和支援地方经济建设，在乡村振兴、抢险救灾等急难险重任务面前始终冲锋在前，用实际行动诠释了对党和人民的无限忠诚。部队加大投入助力乡村全面振兴，通过建设果蔬种植大棚、发展养牛、改建煎饼厂等，带动村民增收致富。实施“暖房工程”，协调改建公路桥梁。同时，设立“砺剑助学金”，4年来共资助学生150余名。县人武部也积极开展帮扶活动，让学生们接受高水平教育。驻靖军警部队还为3500余名学生义务军训，组织送医义诊，发放药品，开展健康讲座，组织官兵无偿献血，用实际行动诠释了拥政爱民的情怀。



湾沟片区：矿山固废生态价值转化工程区——固废点1修复前。

湾沟片区：矿山固废生态价值转化工程区——固废点1修复后。

废弃矿山的生态“蝶变”

王传勇 刘宇 戚莹莹 本报记者 金泽文

坚定不移实施“生态立区”战略，白山市江源区积极争取国家项目资金支持，科学推进废弃矿山治理，持续提升国土绿化品质，让曾经“满目疮痍”的废弃矿山实现生态“蝶变”。

以前，一走进湾沟镇，看到的不是千疮百孔的废弃矿山，就是光秃秃的砾石山。如今，昔日荒山已披上“绿装”，成了身边的生态美景。

江源区曾是全国50个重点产煤县之一，长期的煤炭开采，导致矿区生态环境问题

突出。2023年6月，该区申报国家历史遗留废弃矿山生态修复示范工程项目并获批。同年10月，项目如期开工建设。

全力推进项目施工建设，江源区积极主动做好对接服务，及时协调解决遇到的问题，切实为项目建设提供最优良的环境、最优质的服务。广大建设者以打造矿山生态修复的“白山样板”为目标，高标准、严要求，发扬艰苦奋斗、迎难而上的优良传统，针对不同矿山的地质条

件与生态问题，制定修复方案。

截至目前，整体矿山生态修复已完成总面积817.56公顷，修复废弃矿山(矿点)36个，地质环境隐患点消除7个，边坡治理面积63.03公顷，土地损毁工程96.39公顷，林地提质改造549.28公顷，耕地质量提升101.49公顷，水源涵养河道治理5560米、治理面积2.7公顷，水土流失治理4.67公顷，让废弃矿山逐步恢复生机。



湾沟片区：水源涵养工程区——北沟河修复前。



湾沟片区：水源涵养工程区——北沟河修复后。