

从“被动应对”到“主动治理”

——威信县“办不成事找局长”以责任解民忧化风险

通讯员 宋柏霖

在基层政务服务中,群众反映的“办不成事”,大多源于流程衔接不畅、沟通解释不足、责任边界模糊等环节问题,而非政策本身复杂。若处置不及时、不恰当,极易由窗口摩擦升级为情绪对立,甚至引发网络舆情和信访风险,影响政府公信力与社会稳定。

对此,威信县政务服务管理局坚持问题导向与风险导向,于2024年设立“办不成事找局长”直通热线,将其作为政务服务体系的兜底制度安排,着力把问题解决在窗口、矛盾化解在当场、风险消除在萌芽,探索出一条以“责任穿透”为核心的基层政务服务舆情防范路径。

直击“办不成事”

直面基层政务服务现实风险

2025年,威信县“12345”热线受理诉求9067件,日均36件。群众“办不成事”表现为:材料反复退回引发不满、部门职责交叉导致“来回跑”、政策理解偏差与窗口人员产生争执等。在信息传播快、情绪易放大的环境下,此类问题若未能得到及时、有效处置,极易引发以下三类风险:一是情绪累积风险。群众办事遇阻后,若诉求得不到回应,负面情绪易在等待与反复中积压,触发节点后可能升级为现场冲突。二是责任悬空风险。常规投诉渠道多为“逐级转办”,责任主体不够清晰,问题在流转中易被稀释,可能形成“看似谁都在办,实则无人负责”的局面。三是舆情扩散风险。现场问题若久拖未决,部分群众可能通过网络平台表达不满,导致个案被放大,增加舆情处置成本。

显然,单纯依靠流程优化或服务提醒难以兜住底线,亟需一条打破层级、直达责任主体的通道,为群众提供诉求解决的“最终出口”。

聚焦“局长直连”

构建责任穿透型兜底机制

威信县政务服务管理局设立“办不成事找局长”直通热线,并非简单增加一条投诉渠道,而是通过责任主体前移、处置权限前置,重塑问题解决路径。

在机制设置上,秉持“态度为先、服务第一”理念,将热线直接转接至局长本人手机,实行24小时接听,并在政务服务大厅醒目位置统一设置标识牌,确保群众第一时间知晓,现场可使用,向群众传递“常规路径走不通时,有人负责到底”的信号。

在制度层面,配套制定工作操作规程,明确“响应要迅速、态度要诚恳、协调要尽力、办完要回访、违规要处理”的“五要”原则,细化现场与非现场两类处置流程,突出“立即响应”核心要求,杜绝热线“形同虚设”,确保“即报即办”。

这一机制的关键,不在于“局长多接电话”,而在于通过“局长直连”,实现责任不再逐级下移,而是直达中枢、直抵末梢、直指问题本身。

企业和群众视角

可信出口释放情绪与诉求

对于企业和群众而言,“办不成事找局长”的核心价值在于提供了一个可信、可及、有效的诉求出口。

实际运行中,多数来电并非完全意义上的“投诉”,而是群众办事受阻、体验不佳后,迫切希望“有人能说清楚、有人能管这件事”。热线接通后,局长第一时间介入,通常先做三件事:了解来龙去脉、稳定对方情绪、明确解决路径。这种高层级即时回应,本身就具备明显的情绪安抚作用。

2024年8月28日,威信县扎西镇的李先生因急需办理失业保险业务来到县政务服

务中心,恰逢人社窗口经办人因故离岗,询问多人未获清晰答复后情绪激动,现场濒临失控。情急之下,他看到大厅“办不成事找局长”的标牌并拨通电话,县政务服务管理局分管副局长和督查股长立即赶到现场,迅速查明工作人员离岗原因,推动李先生的业务快速进入办理流程。得知涉事人员可能因此受处罚,李先生还主动解释,坦言是因事急才一时情绪失控。

实践证明,当群众明确感知问题“有人接、有人管、有人跟进”,即便事项办理需要一定时间,也愿意理解并配合。这种信任关系的建立,有效减少了现场冲突与过激行为,将潜在矛盾化解在服务一线。

管理部门视角

热线撬动治理链条重塑

在威信县政务服务管理局,“办不成事找局长”直通热线被简称为“局长热线”。监督股股长邵平长期扎根政务服务一线,在他看来,这条热线是高效的感知和治理工具。他说:“没开通局长热线前,我们面对突发舆情压力大,只能等待;上级转办的投诉,往往需要反复核实、流转后才能办结。局长热线开通后,有了这条兜底线,我们心里更踏实了。群众的事只要第一时间过问、真心实意解决,他们肯定能理解、会领情!”

一方面,局长热线让问题以“原貌”直达政务服务管理部门。群众来电直指流程堵点、职责模糊处和服务薄弱环节,提供了真实、具体的一线信息。另一方面,“局长接听、办结、回访”倒逼管理链条快速运转,减少中间环节的等待和推诿,推动问题在最短路径内得到解决。

2025年12月12日,张先生到威信县政务服务中心办理职工医保报销,其材料中仅1份为南京鼓楼医院现场开具的盖鲜章病历,其余6份均为互联网渠道开具的无盖章病历报告,工作人员告知只能报销有盖章病历的费用。张先生陷入两难:再去南京盖章不现实,且南京方面明确表示互联网病历与现场病历具有同等效力。“办不成事找局长”机制介入后,经协调确定由张先生补充相关支撑资料,医保部门审核后予以受理。12月24日,报销费用到账,张先生主动反馈结果,并感谢解决了这类共性问题。

随着机制持续运行,“办不成事找局长”直通热线已从“被动应对问题”的工具,逐步转变为“主动发现问题”的探测器,为优化制度设计、完善服务流程提供了重要依据。

审批部门视角

倒逼协同推动共建共治

截至目前,威信县政务服务中心入驻38家单位、95名工作人员,可办理事项1277项。政务服务成效既取决于窗口服务水平,也离不开部门协同。“办不成事找局长”机制的运行,对行政审批职能部门形成了明显倒逼效应。

随着热线机制常态化,各入驻单位逐步达成共识:窗口问题一旦升级,责任将直接上升至局长层级,推诿拖延难以在“内部消化”。这种压力传导促使相关单位更加主动地协调问题、研判风险、优化衔接。

例如,农村住房拆除重建审批归属、私营小水电站业务用房监管等多部门协作事项,是政务服务的痛点、难点。私营小水电站业主王先生夫妇为此奔走近两年,涉及水务、自然资源、能源、住建等多个部门,后续还增加了乡镇(街道)、村(社区)等单位,事项始终未能推进。2025年6月25日,王先生

拨通“办不成事找局长”直通热线。热线快速响应,打破部门职责壁垒,由县自然资源部门牵头开展跨行业协作,推动申请顺利进入办理流程。

“我原本抱着试一试的心态拨打电话,没想到事情很快办成了,像走了绿色通道一样。”王先生说。

如今,“办不成事找局长”已成为推动部门协同、促进共建共治的重要纽带。

闭环运行

从解决“一件事”到规范“一类事”

为避免热线机制“只救急、不治本”,威信县政务服务管理局同步加强结果运用,形成管理闭环,通过热线反映问题倒逼窗口作风转变、能力提升。

一是坚持全量回访。所有来电事项办结后均开展回访,评估办理实效,收集群众反馈意见。二是强化责任追究。对核实在服务态度不到位、履职不到位等问题的,按相关规定处理,树立鲜明导向。“办不成事找局长”直通热线开通以来,已有2名一线工作人员被处理,8名工作人员年度考核受影响。三是注重源头整改。将热线反映的共性问题作为业务培训、流程优化的重要依据,通过晨会、专题培训持续改进。

公安窗口老同志陈彩萍从业多年,表现稳定。2025年2月28日,她在办理“边境通行证”业务时,发现空白证件已用完。以往她都会提前备足,此次因春节返乡高峰证件消耗量激增,加之工作繁忙疏忽领取,最终导致业务中断。她的解释未获得办事群众陈先生的谅解,对方当场录像并表示将通过多渠道反映。情急之下,陈彩萍主动建议其拨打“办不成事找局长”直通热线。应急响应机制启动后,威信县政务服务管理局组织三方沟通,事件得以迅速妥善解决。

事后,威信县政务服务管理局联合县公安局完善物料领取机制,督促整改同类问题,并将此事作为典型案例在政务服务中心晨会上通报,警醒全体窗口人员。陈彩萍在晨会上诚恳检讨:“长期在一线工作容易产生麻痹心理,稍有不慎就会出错。我们的一点失误,在群众看来就是不够专业、不够负责!请大家以我为鉴,避免类似问题发生!”

实践启示

以兜底机制推动基层治理能力提升

从综合实践效果来看,威信县政务服务管理局“办不成事找局长”直通热线的价值,已超越单一投诉渠道本身,展现出显著治理溢出效应:

在群众层面,增强了大家对政务服务体系的信任感和安全感;在管理层面,提升了问题发现和快速处置能力;在制度层面,推动了流程优化和责任明晰;在风险防范层面,有效降低了政务服务领域的舆情发生率。

“我县‘办不成事找局长’直通热线自开通以来,问题成功处置率和群众回访满意率均达100%,政务服务领域实现舆情‘零发生’。”威信县政务服务管理局有关负责人表示,“在我们看来,每一个热线来电都是送上门的群众工作。这条热线已获得群众广泛认可,我们将持续巩固并拓展这一渠道。”

实践证明,将“最后一道投诉出口”前移至服务一线,通过责任穿透、即时响应,可有效推动基层政务服务从“被动应对”向“主动治理”转变。威信县的做法,为当前基层政务服务舆情防范提供了可借鉴的实践路径。

彝良县底武村:

“四访工作法”织密群众“服务网”

通讯员 威忠波 陈学敏

彝良县茨厂河镇底武村,村落分布零散,且村“两委”与驻村工作队中新任干部较多。如何快速摸清全村实际情况,精准对接群众需求,成为一道摆在干部面前亟待解决的难题。今年以来,底武村通过创新推行“因人、因地、因时、因事”的“四访工作法”,用脚步丈量民情,用真心倾听民意,干部们不仅走进了村民家中,还走进了群众心里。

因人而异精准访

走访不能“一刀切”。在底武村,针对不同家庭,走访的重点和方式也各不相同。对于“三类对象”、低保户、留守老人和留守儿童等重点群体,由驻村第一书记和村党总支书记带头走访,重点核查政策是否落实、生活有无困难。走访中,他们不仅详细询问群众的具体情况,还主动为群众办实事:为行动不便的老人代办相关手续,为留守儿童对接助学资源,为遭遇困难的家庭申请临时救助,并建立“一人一档”动态台账,持续跟进帮扶。对于村里的种植大户、返乡青年、技术能手,村干部主动上门交流,共商发展思路,倾听他们对村庄建设的想法与建议,激发他们带领乡亲增收致富的热情。而对于大多数常住农户,干部们则结合日常工作入户契机,用乡音土语聊家常、讲政策,在交谈中掌握各家各户的实际困难,及时发现邻里间的小矛盾、生活里的小难题,做到早介入、早疏导、早化解。

因地制宜灵活访

底武村下辖19个村民小组,人口分布差异较大,有的区域相对集中,有的区域则较为分散。为此,村“两委”坚持“因地制宜”,灵活开展走访。对于居住集中的村民小组,通过召开“民情恳谈会”,集中宣讲政策、收集意见。对于山高路远的散居户,则由村干部组成“摩托车服务队”,翻山越岭上门走访,确保“不落一户、不漏一人”。底武村还在交通便利的村民家中设立“走访联系点”,由党员中心户、村民代表担任信息员,及时收集和反馈周边群众需求。走访形式也从线下延伸至线上。对于外出务工的村民,村干部通过微信群、视频电话等方式进行“线上走访”,确保关心不断线。

因时而定弹性访

做好农村工作,不误农时是关键。底武村的走访安排,充分体现了对村民生产生活的体贴与尊重。农忙时节,干部们避开白天劳作高峰,利用清晨、傍晚或阴雨天入户走访。对于商户等时间不固定的群体,则提前电话预约。逢年过节时,走访又与送温暖、送祝福相结合,使干群关系更加融洽。走访内容也随农时调整:年初围绕春耕备耕、产业布局进行交流,年末聚焦医保收缴、务工返乡等核心内容,汛期则重点排查地质灾害隐患点、宣传避险知识。这种“顺天时、合农事”的弹

性安排,让走访工作既务实又暖心。

因事而应即时访

走访的关键在于解决问题。底武村对走访中发现的问题,实行分类响应、快速处理。对于邻里纠纷、政策咨询、简单代办等小微诉求,村干部当场协调或立即办理,做到“即访即解”;对于突发疾病、意外伤害等紧急情况,则第一时间上门核实,并迅速启动应急救援;针对村民反映集中、村内难以解决的基础设施短板,村“两委”主动对接上级部门,积极争取资源支持,推动项目落地。例如,针对走访中发现的季节性缺水难题,底武村成功争取到资金支持,新建1处取水点和3个蓄水池;针对部分道路泥泞问题,推动3.9公里产业路硬化工程落地。而对于村民长远的发展需求,底武村则注重精准帮扶,确保“事事有回应、件件有落实”。例如,2025年11月,为回应村民提升天麻种植水平的诉求,村“两委”专门开办了为期8天的专项种植培训班,60名村民参训,其中48人取得《专项职业能力证书》。

从翻山越岭的摩托车,到随时联络的微信群;从春耕时节的田埂交谈,到节庆时分的暖心问候——底武村的“四访工作法”,以务实的方式将组织的关怀、政策的温暖,精准送到每位村民身边。这不仅是乡村工作方法的创新,干部作风的转变,还织密了乡村治理的服务网络。



烟火暖民心 村庄岁月安

盐津县盐井镇水田村基层治理侧记

通讯员 黄成元 邱琴文

清晨冬日的薄雾笼罩着盐津县盐井镇水田村的沃野,却遮不住村落苏醒的生机:几缕炊烟从青瓦屋顶袅袅升起,院坝里传来清扫落叶的沙声,早起的人们呵着白气相互问候。这份冬日里特有的宁静与温热,并非自然天成,其背后是一套运行在田垄屋舍间、带着民生温度的乡村治理体系。

“网”织平安,守望在乡野

水田村的安宁,源于一张冬日闲时节却更为忙碌的“治理网”。全村6个片区党支部、29名村民小组长,如同温暖的纽带,将2532名村民紧密联结。冬日农事稍歇,网格里的“走动”却更勤了。

“天越冷,越要多走走,火塘边、屋檐下,才能听到真话、了解实情。”村党总支书记王大松裹紧外套,踏上了铺着薄霜的小路。定期召开的网格研判会,内容也随季节而变:防火安全、越冬物资储备、留守老人防寒、返乡人员动向……一件件民生实事,都被仔细梳理、逐项落实。去年冬天,两户村民因共用沟渠堵塞发生争执,网格员老陈得知后,当即和片区党员踩着冰碴疏通沟渠,随后又把双方叫到火塘边进行调解。“邻里和睦相处,年才能过得舒坦。”老陈说,把矛盾纠纷化解在萌芽状态,已成为水田村守护安宁的重要密码。

“桥”连烟火,温暖每一户

冬日里的干群关系,因一份牵挂而更显温暖。68名党员的家门口,“党员联系户”的招牌格外醒目。他们的脚步踏碎了清晨的霜花,也叩开了乡亲们的心门。

党员李大姐一直惦记着她挂钩联系的留守老人,人冬前就上门仔细检查老人家中的门窗是否漏风,还帮忙备足过冬的柴火和煤炭。“天越冷,越要常来看看,坐一坐,炉火旺了,乡亲们的心里才热乎。”在她的“民情日记”里,冬季的记录尤为翔实:张家取暖的电器是否安全、李家返乡青年的就业打算是什么、王奶奶的棉被够不够厚……“党员就是连接村民之间的‘暖心桥’。”王大松说,“霜雪天上,更要把温暖送到群众心坎上。”

这座“桥”,传递的不仅是关心,还是文明与信任。年关将近,党员带头办红白事,积极倡导节俭新风;组织清扫积雪冰凌,保障村民出行安全。潜移默化中,守望相助的暖流在冬日的水田村悄然流淌。村民刘大爷感慨道:“这么冷的天,干部党员还总往家里跑,问我们冷不冷、缺什么,这心里头既温暖又踏实。”

“情”融霜寒,惠泽到实处

冬日的温暖,尤其体现在党员干部对特殊群体细致入微的关怀上。水田村始终秉持“民生无小事”的理念,把群众事放在心上,让党的政策精准覆盖每一个需要帮扶的角落。

村民老赵曾是水田村的困难户。2024年冬天,村“两委”不仅为他家落实了低保和临时救助,还根据帮扶政策,帮助搭建保暖窝舍,扶持其发展冬季养殖业。“以前最怕过冬,如今冬天也有了盼头。”看着圈里活蹦乱跳的家禽,老赵脸上洋溢着满足的笑容。



院坝会现场。