

从“呼声上达”到“幸福落地”

万源市“民声直达”打造善治新范式

从暴雨中的危房求助到建设垃圾池的期盼,从坑洼道路硬化维修到跨县域矛盾化解……万源市“民声直达”民生诉求响应平台,这座用98.6%办结率铸就的“连心桥”,跑出了“民有所呼,我有所应”的加速度,96.2%的满意率背后,更折射出群众诉求从“办结”到“办好”的质变。

截至2月28日,万源市“民声直达”平台累计受理群众诉求10559件,办结10400余件。这项浸润着民生温度的创新举措,确保了群众的声音“上得来”、诉求“办得实”、服务“落得细”,推动基层治理向“主动作为”转型,成为万源市推进治理现代化的关键。

□文/图 记者 冯津榕 特约记者 马发海

全渠道感知
织密民意收集网络

在万源市沙湾镇谢家坝社区肖家坝组王家坪(小地名),一座为13户群众修建的垃圾池在今年1月21日落成投用。“以前扔个垃圾差不多要走10分钟,我们周围几家人基本都是三四天才集中扔一次垃圾,现在好了,出门就有垃圾池。”王家坪居民龙正敏笑着说。

“在收到‘民声直达’平台转交的群众诉求后,我们立即组织‘一条板凳话民情’活动征集群众的相关意见,与老乡们共同选定了新垃圾池的位置。”谢家坝社区支部书记陈雨婷介绍,他们还安排了垃圾清运车辆定期前来清运,组上的保洁员也可以根据垃圾池承载情况联系清运车辆。

另一边的大沙镇月台村玫瑰坝组,同样也有15户56名村民通过“民声直达”平台带来的“微改变”,提升着居住的幸福感和获得感。在这15户群众回家的必经之路上,一处坑洼不平的弯道曾让大家叫苦不迭,多处凸出地面的石块严重阻碍车辆通行,影响群众正常生产生活。

“没有硬化之前路中间有几个坑,越野车上都要刮底盘,轿车根本就不敢去。”居民张凤兵回忆道。当村民拨通“民声直达”平台电话后,短短几天时间,长13米、宽3.5米、厚0.2米的水泥路取代了原来的破损道,15户村民的“最后一公里”入户难题得到有效解决。

一个个“民声直达”平台带来的改变,是万源市构建的“线上+线下+干群连心”立体化诉求通道的精准发力。线上,“民声直达”专线电话、微信账号支持文字、语音、图片多形式即时提交诉求;线下,28万户家庭持有的“干群连心卡”,将万源市委书记、乡镇党委书记等干部的联系方式送到基层。

为保障诉求高效流转,万源市成立了“民声直达”办公室,构建了“1+3+N”责任体系,即1个指挥中心和3级责任链条、N个部门协同,专职负责诉求分类、转办、督办和回访,形成“收集—交办—反馈”全链条服务。同步建立“日调度、周会商、月考评”机制,推动群众诉求得到实质性解决。

全流程响应
重塑服务效能标杆

2024年11月20日,万源市长坝镇白燕溪村70岁群众王维容反映其住房存在安全隐患,希望政府帮助解决。今年3月13日,当记者来到王维容老人家中时,她指着全面改造后的屋顶笑盈盈地说起了家里的改变。

“上次进行维护还是在2017年。”王维容老人介绍,当时长坝镇对其住房实施了危房改造与人居环境改善工程,有效提升了居住条件。但由于只有她和老伴常年在家,而且老伴也已经70岁,长期无力对住房进行维护,“下雨天到处漏雨,家里我们都不敢住。”

去年11月,又是一场大雨过后,实在没有办法的王维容老人抱着一试



“民声直达”工作人员在王维容老人家倾听意见。

试的态度拨通了贴在门口的热线电话,反映房屋安全隐患。由于不认识文字,当时她甚至不清楚这通电话会打给谁。

“民声直达”平台将王维容的求助信息转到乡镇后,镇村两级立即组织工作人员入户核查情况,确认问题属实后迅速启动整改工作,安排专业人员对房屋屋顶进行修缮。仅用时5天,屋顶改造就全面结束,及时解决了群众的住房难题,有效保障了群众的居住安全。

这一高效处置的背后,是“民声直达”平台的标准化、高效率办理机制,推动群众诉求从“被动应对”转向“主动根治”。

万源市“民声直达”平台将群众诉求细化为基础设施、民生保障、咨询投诉、建言献策4大类16个子项,建立“村级直办、镇级承办、市级攻坚”三级责任体系,按“属地管理、分级负责”原则分流转办。复杂问题由市级专班牵头攻坚,形成“简单问题属地办、复杂问题协同办”的治理格局。

同时,推行“1个工作日内交办、咨询类3天办结、投诉类5天办结”的快速反应机制,特殊问题最长延期不超过10天,疑难事项须向群众解释并报备。建立“收集—交办—整改—反馈—销号”全流程电子台账,实时追踪在办事项的处置状态,实现问题分流向、责任人员、处理进度“一屏统览”。

全方位创新
开启基层治理新篇

2025年3月,一通特殊的求助电话给“民声直达”平台带来了全新的考验。巴中市通江县居民罗先生来到万源市竹峪镇采购砂石时,砂石厂内部道路湿滑导致车辆失控,罗先生跳车逃生时受伤,关于赔偿问题与砂石厂一直未达成一致。

虽然罗先生并非本辖区居民,但万源市“民声直达”平台接到求助后立即介入。3月12日上午,“民声直达”办组织信访局、应急管理局、竹峪镇相关人员前往通江县中医院,对罗先生进行看望慰问,并对反映事项进行核实,与其委托人座谈制定了解决方案,诉求人及其委托人均表示满意。

这是“民声直达”平台的服务触角首次延伸到县域之外,打破了“画地为牢”的传统治理模式。不仅如此,进入2025年以来,“民声直达”平台还在谋求更多的创新变革。

“您好,请问您在3月3日反映的向前广场小区公共通道被商户占用的问题得到解决了吗?”今年以来,对前一日各乡镇、部门上报的已办结事项,“民声直达”平台从之前的随机回访转为全覆盖回访,并且必须在当日完成,进一步完善了“群众评价一问题溯源—责任倒查”质量管控链条。

从王家坪垃圾池的共商共治,到白燕溪村住房的闪电改造,再到跨县域事故的创新担当,“民声直达”这条“连心桥”不仅传递着民生冷暖,更在秦巴山区探索出了一条“民声所向,服务必达”的可复制、可持续的县域善治道路。



“民声直达”工作人员实地倾听群众意见。



王维容家改造后的屋顶。



王家坪新建设的垃圾池。



各地群众送来的锦旗。

万源市教育系统党政办公室
文秘及宣传工作培训会举行

本报讯(特约记者 马发海 通讯员 毕江)3月15日,万源市教育局组织召开2025年教育系统党政办公室文秘及宣传工作培训会,教育局机关各股室人员,全市中小学(含民办)、幼儿园分管办公室的副校长或专职副书记、办公室负责人、党建办负责人、从事宣传工作等相关人员共250余人参加培训。

培训会上,各位行家里手结合具体案例,对新闻写作、新闻选题、新闻摄影、新闻外宣及信息简报写作等进行系统阐释;就教育政策、师德师风

建设、新时代教师职业行为十项准则、意识形态工作责任制等内容作专题讲座;就党政办工作职责及素养、公文写作及规范、公务接待及礼仪等内容进行深入讲授;就党建业务工作阵地建设、队伍建设、活动组织、制度建设等相关内容详细讲解。

会议强调,要加强政治理论学习,不断提高公文写作、宣传策划等业务水平,多总结经验教训,多出好作品;要勇于担当,面对困难和问题,不推诿、不退缩,积极主动地寻找解决办法。

植树添绿正当时
银发先锋在行动

本报讯(记者 冯津榕 特约记者 马发海 通讯员 岳云)3月10日,万源市委老干部局组织部分离退休干部开展了“植树添绿正当时·银发先锋在行动”义务植树活动。离退休干部踊跃参与,以实际行动为生态环境建设贡献力量,展现了银发担当、银龄风采。

活动当日,虽然春寒料峭,但丝毫未减离退休干部们的热情。他们身穿志愿服务红马甲,精神抖擞,干劲十足,迅速投入到植树劳动中。大家分工明确,动作娴熟、配合默契;有的搬运树苗、挥锹铲土,有的扶苗填坑、浇水灌溉,每一个环节都井然有序、一丝不苟。尽管年事已高,可大家充分发挥多年积累的劳动经验,不怕苦、不怕累,干得热火朝天。

经过一下午的辛勤劳作,30余株新栽树苗在植树点“安家落户”,在微风中展现出勃勃生机。

大竹镇“村播”新业态
激活农村增收新引擎

本报讯(记者 冯津榕 特约记者 马发海 通讯员 李毓乐)在万源市大竹镇,一部手机、一个支架、一盏补光灯,正成为农民增收致富的“新农具”。自万源市开展“村村直播”以来,大竹镇立足本地资源,培育村主播,发展新业态,让土特产有了新销路,农民增收多了新路径。截至目前,大竹镇通过“村村直播”实现网络销售额80余万元。

通过各村(社区)上报、本地群众推荐、网络账号发现等方式,大竹镇挖掘引导返乡农民工、退役军人、种养大户、村干部等22人加入“村村直播”行列。

为提升主播专业能力,先后推荐主播参加省、达州、万源市组织的各类电商培训5次,组织召开“村村直播”业务培训会、网络食品安全业务培训会4场。如今,一批大竹镇本土主播已经崭露头角,成为乡村振兴的“新农人”。

为支持“村村直播”发展,大竹镇还利用各村活动室搭建“村村直播”直播间14个,利用场镇闲置资产打造“村村直播”免费共享间2个,为创业者提供场地保障。同时积极与物流公司沟通协调,向开展直播的市场主体提供物流费用优惠,切实降低运营成本。

缅怀先烈祭忠魂
义务植树守功勋

本报讯(特约记者 马发海 通讯员 朱隆春)3月10日,共青团万源市委举行祭奠革命先辈、义务植树活动。离退休老党员、青年党员代表、西部计划志愿者、共青团员、少先队员等100余人参加活动。

逢山开路,遇水架桥,三线建设波澜壮阔,裹渝铁路刻骨铭心。在万源市官渡镇官渡社区,一处革命公墓屹立,20余名四川省大竹县籍铁道民兵在此安眠。全体人员向革命先辈敬献鲜花,面向纪念碑重温入党誓词。在庄严肃穆的氛围下,参与活动

的人员再次感受到先辈们投身“三线”建设的伟大精神。随后,参与人员对园区进行了清扫,并开展义务植树活动,以实际行动传承红色基因、弘扬雷锋精神、守护先烈英魂。

共青团万源市委工作人员表示,将以此此次义务植树活动为契机,发挥共青团组织优势,秉承革命先烈遗志,让“绿水青山就是金山银山”理念成为青少年的思想自觉和行动自觉,争做绿色家园的建设者和环境保护的践行者,以实际行动守护绿色家园,贡献青春力量。

“老兵课堂”助力新兵
迈好军旅第一步

本报讯(记者 冯津榕 特约记者 马发海 通讯员 康勇 包庆)3月14日,万源市退役军人事务局组织退役士兵王天下来到万源军供站,为集训役前新兵开设“老兵课堂”,助力新兵迈好军旅第一步。

“记得第一次武装越野时掉队落后的垂头丧气,也难忘荣立三等功时的满心喜悦……”王天下围绕部队生活、训练日常等方面,将自己成长经

历转化为鲜活生动的军旅故事。新战友们全神贯注地聆听,不错过每一个细节,纷纷表示进入军营后要刻苦训练,用实际行动和优异成绩去赢得自己的军功章。

在“老兵课堂”上,王天下还演示了“背包三分钟打法”,讲述射击“三点一线”、被子变身“豆腐块”等军人必备要领。

守护市场秩序 保障群众权益

本报讯(特约记者 马发海 通讯员 何嫻 袁聆)过去一年,万源市在消费者权益保护的征程中立牢根深“交账”意识、“答卷”意识和“争先”意识,将安全生产作为“首要责任”,将民生福祉作为“首要关切”,切实维护消费者的合法权益,精心雕琢出更加健康有序的市场环境,为百姓的消费生活筑牢坚实保障。

2024年,万源市市场监督管理局共受理各类投诉举报1317件,按时办结率达100%,为消费者挽回经济损失36万余元。新增ODR企业18家,目前共有45家企业入驻全国12315平台,大大缩短了消费纠纷解决周

期,提升了消费纠纷解决效率。

开展知识产权侵权专项整治行动,是对消费者权益的有力守护。在万源市市场监督管理局仓库,摆放着收缴的假冒家电、伪劣药品保健品及不合格的生活日用品等等。一系列有力的措施,净化了市场环境,保障了消费者的生命健康和财产安全。

2024年,万源市针对食品、药品、工业产品、特种设备等领域开展“亮剑”“春雷”“铁拳”系列专项行动,检查市场主体9000余家次,排查风险隐患3000余条,责令改正465家次,当场处罚240家,立案查处390件,坚决消除各类安全风险隐患。