

# 兜底窗口，让难事不再难

——山阳县政务服务“办不成事兜底窗口”一线见闻

本报记者 张英

## 锤声叮当奏新曲

本报记者 贾书章

3月26日，在洛南县城郊的一处建筑工地上，钢筋林立的施工现场一派繁忙，房屋基础已浇筑完成，工人们正抓紧推进后续施工。人群中，一位脸色黝黑、精神抖擞的中年汉子格外引人注目。他头戴安全帽，腰间挂着装满钉子的工具箱，双手熟练配合钉制预制板，“叮叮当当”的敲击声清脆有力，动作干净利落。他是李印生，麻坪镇麻坪街社区13组村民，曾经深陷困境，在包扶干部倾力帮扶下成功走出阴霾、奔向幸福生活。

李印生生于1975年，一家四口，曾是建档立卡贫困户。日子原本平淡安稳，直到2018年，一场突如其来的变故让这个本就困难的家庭陷入绝境。妻子患上严重肾积水，急需手术治疗。而在此之前，妻子常年被多种慢性病缠身，70多岁的母亲又患有胯骨增生，长期用药治疗，多年的积蓄早已被掏空，家里还欠下7万多元外债。巨额的医疗费用让李印生一筹莫展，整日愁眉不展。

李家的困难被县农业农村局包扶干部看在眼里，记在心上。驻村第一书记李宏斌得知情况后，第一时间与村干部商议对策，大家自发凑钱，帮李印生缓解燃眉之急。同时，李宏斌还主动通过水滴筹平台为其筹集善款，尽己所能为这个困难家庭筹措医疗资金。2019年3月，李宏斌陪同李印生夫妻俩前往西安接受手术，全程忙前忙后、悉心照料。

然而，命运似乎总在考验这个家庭。手术当天，噩耗再次传来：李印生的父亲突然病逝。一边是刚做完手术、身体虚弱的妻子，一边是家中突发的丧事，双重打击让李印生几乎崩溃，险些晕倒在地。来不及过多悲伤，他含泪将妻子托付给医护人员，匆匆赶回洛南老家料理父亲后事。丧事一办完，又马不停蹄返回医院陪护妻子。

屋漏偏逢连夜雨，妻子的首次手术并未成功，需要等到4月中旬进行二次手术。二次手术后又不幸出现伤口感染，治疗周期一再延长。那段时间，是李印生人生中最黑暗、最焦虑的日子，巨大的精神压力和经济负担压得他喘不过气，每每回想起来，都让他心绪难平。李宏斌与当时的村党支部书记杨中华等干部给予李印生一家无微不至的关怀。他们时常前往医院探望，为夫妻俩送去生活用品和零花钱，耐心安抚李印生的情绪，劝他放宽心，安心陪伴妻子治病。同时，村里为李印生家办理了低保，保障其基本生活，积极为他家争取易地扶贫搬迁政策，让他们在县城分得一套搬迁房，方便往返医院进行后期康复治疗。

如今，李印生凭借一身钢筋工的手艺，在家附近的建筑工地务工，每天能有200元左右的收入，既能就近照顾家人，又有稳定的经济来源。妻子的病情逐渐稳定，基本可以生活自理，儿子也顺利高中毕业，即将步入大学校园，一家人的日子渐渐有了奔头。

“若是没有包扶干部关心支持，我真不知道能不能从那么难熬的日子里挺过来！”采访中，李印生一边忙碌着手头的活，一边动情地说，眼里满是感激，“是党的好政策让我们家分到了暖心的保障房，是贴心的好干部帮我家渡过了生死难关，这份恩情我永远记在心里。往后我一定会更加努力，靠自己的双手挣钱养家，我相信我们家的日子一定会越过越红火！”

从深陷困顿、屡遭变故，到住上新居、生活安稳，李印生的变化，离不开党的惠民政策兜底，更离不开包扶干部用心用情的精准帮扶。正是干部把群众的难事当自己的家事，用真心换真情，用实干解民忧，才让困难群众重拾生活信心，一步步迈向幸福新生活。



4月29日，丹凤县竹林关镇中心卫生院组织医护团队深入渭河北村，为当地65岁以上老年人开展免费健康体检服务，将贴心的医疗关怀送到群众家门口，切实筑牢群众健康防线。（本报通讯员 苏甜甜 摄）

窗口，并报请政务服务中心负责人对接跟进，与群众一起和对应业务窗口人员面对面沟通，以最快的速度化解分歧。从受理到办结，环环相扣、无缝衔接。

事实上，很多“办不成”的事，根源在于部门之间衔接不畅、信息不共享。兜底窗口就像一个“粘合剂”，通过强化跨窗口、跨部门沟通联动，推动业务协同、信息共享、流程衔接更加高效。

如今，在山阳县政务服务中心，各窗口之间推诿扯皮、衔接不畅等问题明显减少，整体政务服务运行更加规范顺畅。兜底窗口运行以来，累计受理疑难诉求、办不成事项、协调类问题14件。

每一件事都办结了，但山阳县的政务服务并没有止步于此。

**复盘梳理：从办一件事到解一类事**

“兜底窗口不仅是‘救火岗’，更是‘观测哨’。”金婧说，“我们不能满足于把每一件小事办结，还要举一反三，从源头上减少‘办不成’的情况发生。”

感慨道。

这并非偶然。在山阳县政务服务中心，“办不成事兜底窗口”正成为破解群众办事堵点的一道坚实防线。

**靠前受理：把矛盾化解在源头**

“我们这个窗口，就是要把群众‘办不成’的事兜得住、管到底。”李丹介绍，“大厅的窗口比较多，群众来办事，最怕被推来推去、不知该找谁。兜底窗口设立后，我们接到群众诉求的核心逻辑就是：不推诿、不拒收、不拖延，第一时间把诉求接住，让矛盾不出大厅。简单问题就在现场解决，复杂问题由中心对接相关部门协同跟踪办理，并与群众保持电话沟通，及时告知办理结果。”

据李丹介绍，兜底窗口坚持靠前受理、应接尽接，对群众在窗口未能办成、反复咨询无果、跨部门协调不畅、材料缺失、政策理解不清等各类问题，严格执行首问负责、一窗受理、专人登记，确保群众诉求“有人接、有人管、有人办”。同时，主动引导、耐心解释，第一时间安抚群众情绪，把矛盾化解在源头、问题解决在现场。

“就像张报喜这个案例，他在业务窗口卡住了，情绪已经比较激动。来到兜底窗口后，我们首先做的是倾听和登记，让他感受到被重视，然后再按流程转办。”李丹说，“兜底窗口不是包办一切，而是充当一个‘总入口’和‘协调中枢’，让群众求助有门。”

正是这种“不推诿”的态度，让许多原本可能升级的矛盾在萌芽阶段就被化解。但接住诉求只是第一步。如何确保每一件事都能办到底、不烂尾？山阳县政务服务中心的答案是：闭环管理。

**闭环管理：让每件事都有回音**

“我们建立了严格的台账管理制度，对每一件受理事项分类处置。”山阳县政务服务中心主任金婧告诉记者，简单诉求当场协调、当场解决；一般复杂事项当日交办、跟踪督办；对跨部门、历史遗留等疑难问题，及时上报、联动协商、联合处置。

张报喜的案例就是一个典型：兜底窗口受理登记后，工作人员迅速转入税务局



4月30日，在山阳县政务服务中心“办不成事兜底窗口”前，工作人员耐心倾听并记录群众诉求。

## 民情台账背后的善治密码

本报通讯员 代绪刚 阮少楠

的前提是知晓民意。八里坡村党支部深刻认识到，只有真正倾听群众心声、摸清群众需求，才能把工作做到群众心坎上。在村党群服务中心，村里专门设立“民意接待窗口”，安排村干部轮流坐班接待，耐心倾听群众来访诉求，对反映的问题逐一详细登记，不遗漏、不敷衍；组建专职网格员队伍，将全村划分为多个网格，网格员每日常态化开展巡查走访，深入田间地头、农户家中，与村民面对面交流、贴心沟通，主动摸排群众在生产生活中遇到的困难问题，变“坐等群众上门”为“主动敲门问需”；同时，依托线上党群服务平台、村民微信群等云端渠道，畅通线上反馈路径。在外务工村民、行动不便老人只需发条信息、打个电话，就能随时随地反映问题，实现民意收集24小时不打烊。

在八里坡村，翻开厚厚的民情台账，每一页都写满了细致入微的记录，每一行文字都承载着群众的期盼：大到道路修缮、水利建设、产业发展等关乎乡村整体发展的大事，小到自来水故障、药品代购、邻里纠纷等关乎群众日常生活的小事，甚至是村民对村容整治、乡风文明提出的小建议、小想法，都被一一记录在册，清晰标注反映人、反映时间、问题详情、责任干部，解决措施、办理时限，形成了完整的民意登记台账，真正做到群众诉求底数清、情况明、无遗漏。

“群众的事再小，也是我们的的大事。这本台账，记的是群众的烦心事、揪心事，更是我们村干部的责任清单、任务清单。”八里坡村党支部书记陶兴宏常常跟村“两委”干部说，建立民情台账只是服务群众的第一步，把问题解决到位、让群众满意，才是工作的最终目的。

为规避民情台账流于形式、沦为“摆设”，八里坡村创新实行“收集登记—分流交办—限时办理—结果反馈—办结销号”的全闭环工作机制，对民情台账中的每一项诉求，都严格按照清单化管理、项目化推进、销号式落实的要求，全力推动问题从“纸上”落到“事上”，从“承诺”变成“实效”。

针对群众反映的出行难、灌溉难问题，

村里积极向上争取项目资金，推进河堤修缮、沟渠整治、慈善便民桥新建工程，彻底解决了600余名群众的出行和农田灌溉难题；针对村集体经济薄弱问题，全力推进磨子洼冷水鱼养殖基地蓄水改造工程，完善产业配套设施，为特色水产养殖产业规模化发展奠定坚实基础；针对村民就近就业需求，全面摸排劳动力技能、就业意愿，主动对接村内工程项目、产业基地，优先吸纳本村劳动力务工就业。截至目前，已帮助100余名村民实现家门口就业，人均年增收3000元以上。

一本小小的民情台账，不仅解决了群众的急难愁盼问题，更重塑了乡村治理格局，涵养了文明乡风。“以往，基层矛盾纠纷、民生问题得不到及时化解，容易引发各类问题，乡村治理难度较大。”陶兴宏说，“民情台账制度推行以来，八里坡村实现了从‘被动应付信访’向‘主动源头化解’的根本转变。干部主动下沉、服务全面前移，把矛盾化解在基层、把问题解决在萌芽状态，让新时代‘枫桥经验’在秦岭深山落地生根、开花结果。”

基层治理的核心是服务群众，服务群

《商洛日报》品牌战略合作伙伴

第九届国际茗茶评比金奖 第二届“国饮杯”全国茶叶评比一等奖



# 新茶上市

陕西福青山茶文化有限公司

公司地址：商洛市山阳高新区 基地：山阳县法官镇黄家店村福青山万亩有机茶园 电话：0914-8380328 8688999

## 关于解聘商洛市计量测试所职工彭三龙的公告

彭三龙，男，1976年10月5日出生，身份证号：612501197610050015，系商洛市计量测试所编外职工。该职工擅自离岗、无故旷工，未按规定履行请假报备手续，与单位失去联系，经公安机关核查确认，其私自出境，至今未返岗。

依据《事业单位人事管理条例》相关规定，该员工连续旷工超过15个工作日，经上级主管部门批复，我所务会议研究决定：解除与彭三龙的聘用合同，终止人事关系。

现将本决定依法公告送达，自本公告发布之日起届满30日，即视为《解除劳动合同决定书》送达生效。

本人如对解聘决定有异议，可自公告送达之日起30日内，向主管部门商洛市市场监督管理局或商洛市人力资源和社会保障保障局提交书面复核申请，逾期未提出申请的，视为自动放弃复核权利。

特此公告

商洛市计量测试所  
2026年5月8日

●商洛欣世东广告有限公司的营业执照正、副本丢失，统一社会信用代码为91611002MA70YN1P98，声明作废。

●陕西省山阳县法官镇李怀虎、阮国红的房产证丢失，证号为山房权证城关镇字第20130657010163号，房屋坐落于山阳县城关镇南庵村东垣组张传全住宅楼3-西，声明作废。

## 声明