

丹凤热线改革让民生诉求件件有回音

本报讯（记者 谢非 通讯员 张恒源）小区商铺夜间占道经营、噪声扰民，既是群众身边的民生难题，也是基层治理的重点事项。近日，丹凤县金山小区居民通过12345政务服务便民热线反映，楼下烧烤店长期在店外摆桌经营，有时营业至凌晨3时，顾客喧哗声及抽油烟机设备运转声严重干扰周边住户正常休息。

接诉后，丹凤县相关部门快速响应、核查处置，依据相关法规向商户下达整改通知，严禁店外违规经营，责令落实降噪措施，同时明确夜间噪声扰民处置渠道，常态化加强巡查监管，切实为群众化解了身边困扰。这是丹凤县依托12345热线破解民生堵点、深耕基层治理的生动缩影。

如今，12345政务服务便民热线已成为丹凤县倾听民声、汇聚民意、化解民忧的“连心桥”，是打通便民利企“最后一公里”的重要载体。针对以往热线响应慢、协同弱、质效不均等问题，丹凤县政务服务中心以标准化改革为抓手，创新推进12345热线办理集成化改革，推动热线服务从“被动处置”向“主动赋能”转变、从“粗放管理”向“精细服务”升级。相关改革成功入选陕西省营商环境“小切口”改革创新试点三年行动计划，以小小热线撬动基层治理提质增效。

丹凤县始终以群众满意度为核心标尺，规范热线诉求办理全流程，要求各承办单位精准对接群众诉求，做到合理诉求全力解决、无理诉求耐心疏导。同时，建立“办结必回访”工作机制，通过现场核查、电话回访等方式全覆盖核验办理成效。今年以来，全县累计办结各类热线诉求3955件，正常办结率达100%，群众满意度稳居全市前列，以精准高效的服务回应群众所思所盼。

针对跨部门、跨领域权责交叉的疑难诉求，丹凤县搭建“平台研判、主次分工、协同推进”工作体系，精准划分主办、协办单位职责，杜绝推诿扯皮。聚焦营商环境优化，开设热线专席，配备专属联络员专员，对涉企诉求实行“三优先”服务。依托政务服务提质活动，推动窗口单位负责人下沉一线、直面问题。今年以来，开展12345热线工作人员工单办理业务培训及规范工单办理流程培训1场次，召开现场协调会3次，成功化解历史遗留、权责交叉等疑难问题32件，实现一线破题、高效解难。

此外，依托热线大数据建立月度分析、季度研判机制，丹凤县持续规范数据统计标准，聚焦高频民生问题、重点治理区域开展精准研判，及时推送预警信息，为县域治理决策提供数据支撑。通过常态化开展业务培训，更新热线知识库，大幅提升诉求一次性解答率，今年以来，一次性解答率同比提升15%，推动基层治理从“事后补救”向“事前预防”转变，让12345热线真正成为服务民生、赋能治理的坚实阵地。

监督有力度 服务有温度

本报通讯员 张浩楠

7月8日傍晚，洛南县洛源镇龙潭村八组村民张牢实劳作归来。他拧开水龙头，清亮的水流喷涌而出，顺手掬起一捧水洗了把脸，高兴地说：“瞧这水多痛快！以前这时候水细得跟线似的，哪敢这么用。”水花溅在脸上，笑容绽在眉梢——这个曾经一到用水高峰就发愁的村民小组，如今用水再无顾虑。而这份踏实，还要从今年初说起。

“一到用水高峰期，水就不够用，这事能跟你们反映吗？”年初，镇纪委工作人员在日常走访中，被龙潭村八组的张牢实满脸诚恳地拦住了去路。这句朴实的询问，道出了全组58户210名群众多年来的心头之痛。

群众呼声就是行动哨声。针对这一问题，镇纪委工作人员当场详细记录，迅速核实情况，并第一时间向龙潭村“两委”反馈，向镇党委专题报告。在镇纪委全程跟进监督、龙潭村“两委”及驻村工作队悉心配合下，经过近3个月施工，饮水管网终于全线贯通。清澈的自来水哗哗流进农家，村民紧锁的眉头舒展了开来。

龙潭村“用水难”问题的圆满解决，正是洛源镇纪委靠前监督、助力办实事的生动缩影。今年以来，镇纪委将目光牢牢锁定民生领域，主动出击、精准发力，推动一批群众急难愁盼的实事工程加速落地。在腰庄村二组，群众反映便民桥桥梁地基出现一定程度塌陷，存在安全隐患。镇纪委闻讯即动，将其列入重点监督事项，全程跟进工程质量，推动桥梁在短期内完成重建升级，危桥变安桥。在洛源街村五组，走访中群众对通组路硬化诉求强烈，镇纪委随即督促相关部门倒排工期、挂图作战，使道路硬化提质工程如期竣工，雨天一脚泥、晴天一身灰的日子成为过去。

此外，洛源镇纪委将监督触角向前延伸，对全镇已建成的民生项目逐一开展“回头看”，确保每一项工程都经得起群众检验、经得起时间考验。从修水到修路，从修桥到管护长效机制建设，镇纪委始终坚持问题导向，深化“网格化+廉勤监督员”工作机制，以“四不两直”方式开展监督检查18次，发现并督促整改问题23个，约谈相关责任人4人次，逐步构建起“发现问题—督促整改—建章立制—跟踪问效”的闭环监督模式。

从倾听群众诉求，到清流进家、新桥跨牢、公路通村，洛源镇纪委用一次次扎实的靠前监督，把实事办到了群众心坎上，并常态化开展“回头看”，确保每一项民生工程建得成、管得好、长受益，真正让监督力度转化为民生温度。

方寸小庭院 赋能大治理

——商南县过风楼镇“板凳会”小切口撬动基层善治

本报通讯员 代绪刚 明婷玉



6月24日傍晚，在过风楼镇县河口村孟家岭组村民院落，镇村干部利用群众纳凉间隙，面对面宣讲夏季防汛及安全生产知识。

暮色降临，暑气渐消，商南县过风楼镇的乡村庭院热闹起来。结束了一天劳作的村民，搬出小板凳、沏上清茶，于群围坐、闲话家常，一场场接地气、暖人心的“板凳会”在轻松的氛围中展开。

近年来，过风楼镇创新基层治理模式，常态化推行夜间庭院“板凳会”，将安全宣讲、矛盾调解、政策解读、民情恳谈、民生答疑等服务搬到群众家门口，让方寸小庭院成为赋能乡村治理、密切干群关系、守护民生福祉的大舞台。

互动宣讲入脑入心

6月24日傍晚，过风楼镇县河口村孟家岭组村民院落内，20多名村民围坐

纳凉，村干部赵启兴借机开展夏季安全专项宣讲。

“暑假临近，村组紧邻河道，水域情况复杂，一定要盯紧家中孩童，严禁私自下河戏水、游泳，守住防溺水安全底线。”赵启兴重点强调夏季防汛工作，提醒村民密切关注气象预警和镇村通知，遭遇暴雨、山洪、地质灾害时，务必提高警惕，远离危险区域，接到撤离指令要坚决服从统一调度，按照应急演练规范转移，切勿心存侥幸、贪恋财物。

同时，赵启兴还结合农村生产生活实际，全面普及各类安全常识，细致讲解用电用气、居家防火、道路通行、食品安全、山体滑坡避险等日常注意事项，内容贴合乡村实际、贴近群众生活。

两岔口村的幸福味道

本报记者 刘佳乐

“再来个馒头？”

“再来一个！这馒头就着菜吃，美得很！”7月3日中午，在山阳县法官镇两岔口村的助老食堂里，30多位老人围坐在餐桌前，一边吃着午餐，一边唠着家常。饭菜香从窗口飘出，混着老人的说笑声，格外热闹。

“以前在家做一顿饭吃好几天，菜不新鲜，花样也少，热来热去早就没了滋味。现在好了，助老食堂里的饭菜天天不重样，还软烂合口，馒头也都是现蒸的，我和老伴不想在家做饭就来这儿，省心又舒坦。”73岁的肖岗树老人夸赞道。一旁的老伴也接过话茬：“三块钱一顿，两荤两素一汤，干净卫生，比自己张罗强多了。”

这间助老食堂，是两岔口村今年为村里老人办的一件实实在在的好事。两岔口村有567位60岁以上的老人，其中不少老人子女常年在外出务工，留守老人、独居老人占了相当大的比例，许多老人吃饭常常是随便对付一口。村“两委”干部在入户走访中把这一切看在眼里、急在心上，反复商量后下定决心给老人们建个食堂，让他们每天都能吃上一口热乎饭。

今年初，村里把村委会原办公楼改造了一番，一楼做餐厅，二楼做活动室。“地方虽然不算大，但改造一下，空间倒也够用。”村党支部书记张建说。他是个办事稳妥的人，

心里清楚光有热情还不够，食堂怎么运营、菜品怎么搭配、成本怎么控制，都得学明白了再动手。他带着村干部专程赶到县城的五里桥社区学习取经，考察厨房布局、供餐组织、补贴落实等细节。一趟跑下来，心里有了谱。回来后，他又结合本村实际反复琢磨，一点点完善方案。经过几个月的紧张筹备，5月初，助老食堂终于开张了。

食堂里，灶具、消毒柜、冷藏设备一应俱全，窗明几净。两名厨师都是本村妇女，主厨之一翟诗香说：“给老人做饭，菜谁得烧得软烂些，盐要少放，油也不能重。”哪位老人牙口不好、谁不吃辣，她都记在心里，每顿都照着来。另一位厨师与她相互配合，煎炒烹炸忙而不乱。食堂还配备了一名保洁员，负责餐前餐后的清扫消毒，里里外外收拾得干干净净。

为了让老人吃得舒心，两位厨师变着法儿地换花样，今天红烧肉，明天炖鸡块，一周下来不带重样的。前一天先统计好人数再备料，按人头下锅，既不多做也不浪费，顿顿都是现炒现吃。每天堂食稳定在40多份，还有10多份外带的，由村干部给行动不便的老人送到家里去。食材采购也省心，两岔口村和镇上超市签了协议，送菜上门，肉蛋粮油全从正规渠道进货，安全上把得严。

法援惠民暖人心

本报通讯员 张震 辛恒卫

近日，一面锦旗被送至镇安县法律援助中心，锦旗的背后，是一段法律援助温暖人心的真实故事。

此前，镇安县居民张某因琐事与邻居王某发生冲突，导致肋骨骨折，王某却拒绝赔偿，双方矛盾不断加深。案件即将开庭，援助律师黄飞燕没有止步于法庭，而是多次上门耐心沟通、反复调解，最终打开了双方的心结。

镇安县司法局着力打造“中帼护蕾”法律援助品牌，该品牌已入选陕西省司法厅年度优秀品牌。司法局专门设立妇女儿童“绿色通道”，由熟悉相关法律法规的专人接待，累计受理妇女儿童法律咨询357人次，办理离婚纠纷案11件、抚养费纠纷案1件。同时，主动与妇联联、工会等部门建立协作机制，形成维权合力。通过“以案说法”进社区、播放“镇小安”普法短视频等方式，让法治阳光照亮每一个需要呵护的角落。

为杜绝宣讲流于形式，现场采用“宣讲+互动”模式，鼓励群众主动发言、分享经验。村民李大叔结合日常宣传所学，主动分享反诈心得：“老年人要高度警惕电信诈骗，凡是陌生电话推销保健品、索要银行卡信息和验证码的，全是骗局，一定要守好自己的养老钱，不轻信、不转账！”

一问一答、一讲一学的沉浸式宣讲，摒弃空洞说教，聚焦实用干货，让安全宣传更接地气、更有实效。

围坐说理以和为贵

乡村治理重在细微处见效，邻里口角、地界争执、生活琐事是基层最常见的矛盾隐患。过风楼镇依托“板凳会”搭建群众说理平台，以乡情为纽带、以公道为标尺，柔性化解基层邻里矛盾。

7月2日夜幕降临，徐家店社区瓦房沟组一场特殊的调解“板凳会”如期开展。此前，村民鄧大婶与柯大婶因日常琐事发生争执，情绪激动中相互拉扯，柯大婶不慎摔碎对方手机，双方各执一词、心存芥蒂，邻里关系陷入僵局。为及时化解矛盾、避免小事拖大，社区干部牵头召集双方当事人、老党员和邻里代表，围坐庭院现场调解。

村干部陈平客观梳理事件原委、还原争执经过，让在场群众全面了解矛盾细节。周边村民纷纷开口劝导，大家一致认为邻里相处贵在包容谦让，为琐事结怨得不偿失，建议双方各退一步、握手言和。

朴实的乡土话语、真诚的邻里劝导，逐步消融双方对立情绪。最终，两位当事人放下心结、坦诚道歉、握手言和。一场僵持多日的邻里纠纷，在轻松家常的庭院闲谈中得到了圆满化解。

小小“板凳会”，既是矛盾调解台，也是乡风培育台。过风楼镇以柔性治理替代生硬处置，用乡规民约疏导人心、用邻里温情化解矛盾，持续营造守望相助、和睦共处的乡村新风。



两岔口村助老食堂里，工作人员在为就餐老人盛饭。

每天中午吃完饭，老人们不着急回家，上到二楼，几个人凑一桌，下下棋、聊聊天，一待就是一下午。“现在每天最盼的就是中午这顿饭，不光是为了吃，更是为了跟大家伙儿聚一聚、说说话。”一位老人说，“以前一个人在家闷得慌，连个说话的人都没有。现在好了，饭有人做，还能和一群老友拉家常。”

虽然目前只供应午餐，但不少老人已经盼着早餐也能在这儿吃。“早上一个人实在懒得在家开火，要是食堂能一天做两顿饭，那就再美不过了。”有老人这样说。还有的独居老人讲，老伴去世后，早饭常常就是开水泡馍凑合一顿。“只要老人们有需

求，我们就想办法去满足。办这个食堂，就是要让咱村的老人晚年生活过得有滋味、有温度。”张建表示，村里在积极争取，待条件成熟时逐步拓展服务，尽最大努力回应大伙儿的呼声。

“你明几个还来不？”

“来呢么！”

“那我也来！”活动室里，几个老伙计就这样你一言我一语地约定好了。

一间小小的食堂，装下的不只是锅碗瓢盆、饭菜汤羹，更是两岔口村对留守老人最朴素也最深情的关怀。老人们在这里吃出了家的味道，也找回了久违的热闹。

乡音解读实惠暖心

为破解政策宣讲形式单一、群众听不懂、红利享不全等问题，过风楼镇依托“板凳会”载体，聚焦群众最关心的养老社保、低保救助、惠农政策等民生热点，开展互动式、问答式、接地气的“土味宣讲”，让惠民政策走出文件、走进庭院、走进民心。

7月3日傍晚，八里坡村撞子沟组庭院热闹非凡，10多位村民围坐闲谈，村干部陶兴宏借机开展惠民政策宣讲。现场有村民提出普遍困惑：“养老保险已经缴满15年，是不是可以停止缴费？”

针对群众认知误区，陶兴宏用通俗易懂的语言、算账对比的方式，细致解读城乡居民养老保险“多缴多得、长缴多得”的核心政策。清晰直白的讲解，让村民彻底厘清认知误区。村民纷纷表示，以往对养老政策了解片面，多亏“板凳会”现场答疑，明白了持续参保的实惠，今后将坚持逐年缴费，持续积累养老保障。

针对村民罗大妈咨询的低保、临时救助政策，陶兴宏耐心细致地解读了申报条件、认定标准、办理流程 and 审核要求，逐条解答群众疑问，细致讲解困难群众帮扶政策，让群众清楚政策、明白流程、知晓红利。

整场宣讲不照本宣科、不生搬条文，全程围绕群众诉求答疑解惑，在干群一问一答中把政策讲透、把实惠讲清、把服务做实，让惠民红利精准直达千家万户。

方寸小庭院，连接大民生；“板凳会”微议事，赋能大治理。过风楼镇跳出传统会议室宣讲、单向式灌输的固有模式，通过庭院“板凳会”打破干群沟通壁垒，让干部贴近群众、服务扎根基层。如今，“板凳会”已成为集安全宣传、民情收集、矛盾调处、政策宣讲、文明培育于一体的综合性基层治理微阵地，有效拉近了干群距离，畅通了民意渠道，夯实了平安根基。

『合力暖银龄』点亮晚年生活

本报通讯员 刘妍

在丹凤县竹林关镇洲河北村，尊老敬老不是一句口号，而是融入四季的温暖行动。从新春的锣鼓喧天到端午的粽叶飘香，从集体生日的烛光到田间地头的陪伴，村里老人通过“合力暖银龄”项目，感受着有温度、有质感的晚年生活。

走进洲河北村，新时代文明实践站内设施齐全，笑声不断。该村依托“合力暖银龄”品牌项目，创新推出“6+X”助老服务模式，即以“银龄”生日会、代买生活用品、理发、照相、打扫卫生、嘘寒问暖等6项常态服务为基础，搭配量身定制的特色化服务，将原本零散的志愿服务系统化、常态化。

翻开洲河北村的助老活动日志，一个个温暖的瞬间跃然纸上。端午时节，30多位高龄老人欢聚一堂，粽叶飘香中，老人们不仅品尝了热气腾腾的爱餐，还参与了趣味套圈、传统投壶等互动游戏；新春之际，文化广场上锣鼓喧天，志愿者舞蹈队的秧歌表演点燃了现场气氛，书法爱好者挥毫泼墨书写春联，镇中心卫生院的医护人员现场义诊……

除了重要节点，日常的关怀也从未间断。志愿者带着服务工具包，定期上门为老人测量血压，并叮嘱四季养生注意事项，这种“不是亲人胜似亲人”的陪伴，早已成为老人们生活中最期待的“定心丸”。

洲河北村的助老经验，核心在于“合力”，政府职能部门的支持、社会组织的专业指导、志愿者协会的落地执行以及村“两委”的积极配合，共同织就了一张严密的助老关爱网络。从物资采购到场地布置，从节目编排到上门慰问，每一个环节都凝聚着爱心与责任。这种“政府引导、社会参与、志愿助力”的模式，不仅提升了服务效率，更激发了村民自治的内生动力，让敬老爱老的传统美德在新时代焕发新机。