

四川省绵竹市：“接诉即办”解决群众急难愁盼

□李露平 廖辉 高明山 本报记者 李鹏飞 文 / 图



民有所呼，我有所应。作为党委、政府听民声、察民情、解民忧的全新载体和重要机构，四川省绵竹市市民服务中心自成立以来，始终坚持以人民为中心的发展思想，聚焦人民美好生活需求和群众急难愁盼，不断优化办理流程，提高服务能力，加大督办力度，用心用力解决好群众的身边事，不断推动市民服务提质增效，努力提升群众的获得感、幸福感和安全感。

接诉即办 快速化解群众急难愁盼

“凯旋街的市政道路已经铺设完成了一条长220米、直径为45厘米的应急排水管道。请问，这样的解决方式您是否满意？”日前，绵竹市市民服务中心对新市镇新胜社区的居民进行了电话回访。电话那头，是居民“满意”的答复。

原来，新市镇新胜社区凯旋街市政道路因今年7月的一次暴雨发生内涝，严重影响了周边居民的生产生活和出行安全，居民们随即向12345政务服务便民热线平台反映了诉求，希望相关单位能够及时进行处。

绵竹市市民服务中心接件后，立即组织新市镇工作人员对情况进行全面排查梳理，社区干部也第一时间深入居民家中，收集大家的意见和建议。同时，该镇积极向相关部门争取资金，并利用镇“人大代表之家”和“有事来协商·院坝协商”议事会平台，议定积水整治措施、资金筹措和后期管护意见，明确事项推进时间，确保按时保质进行整改。目前，凯旋街市政道路应急排水管道已经铺设完成，有效缓解了“大雨必涝”的烦恼，解了居民的燃眉之急。

一头连着政府、一头连着百姓的便民服务热线平台，不仅是老百姓对美好生活的“精准追求”，还是政府对“精细治理”能力的更高要求。为持续推进12345政务服务便民热线提质增效，绵竹市市民服务中心充分发挥热线了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要作用，建立7×24小时在线受理机制，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，及时受理营商环境、群众诉求等各类问题，推动“接诉即办”解难题成为常态、见到实效。

在大学城淮安路上，新安装的道路中心隔离栏整齐划一地排列着，行人通道上的斑马线被重新漆划，线条清晰，确保了车辆、行人的安全通行。“以前没有护栏，过公路时左顾右盼，很不安全。现在有了护栏，还合理规划了人行通道，让大家的出行安全有了更多保障。”天一学院学生黄玉飞说。

长期以来，大学城附近交通乱象频现，车辆乱停乱放、停车位规划不合理、行人随意穿行公路等问题层出不穷，给群众的出行带来了极大的安全隐患。接到反映后，绵竹市市民服务中心通过“回应一个诉求、解决一类问题、提升一个领域”的治理理念，坚持举一反三，从热线中找共性问题、典型问题，使这些交通乱

象问题得到了有效解决，群众的出行体验得到了极大改善。相关数据显示，今年1至11月，绵竹市共受理德阳12345政务服务便民热线平台转办诉求17770件，诉求主要集中在住房与城乡建设、农村管理、市场管理、环境保护、人力资源和社会保障等方面，信访分流效果显著。诉求解决率达87.25%，群众满意率为96.19%，实现了接诉即办向高效办结、解决“一件事”到办好“一类事”的转变。

精益求精 着力提升服务能力和水平

小到一盏井盖、一盏路灯，大到污染防治、食品安全、营商环境……作为“接诉即办”的“前沿窗口”，群众热线的“便”，不仅在于拨打电话的方便，更在于持续做好热线的“接”和“通”。

日前，随着德天铁路汉旺武都社区段非改道“平改立”改造及配套建设项目的完成通车，武都社区居民出行和小型车辆及农机具通行均有了安全保障，让群众的获得感成色更足、幸福感更可持续。“以前要到对面做农活，不论人还是车辆都只能横穿铁路，安全事故时有发生。我们向12345政务服务便民热线平台反映后，问题得到

了及时解决。”汉旺镇东普村村民杨传发说。

民生跟着“民声”走。为进一步推动市民服务质效，绵竹市市民服务中心建立了“统一受理、分类处置、限时办理、跟踪督办、反馈评价”全流程闭环办理机制和联席会议、常态化报告、定期调度等12项工作机制；落实定人、定责、定机制“三定”管理模式，利用督办机制对民生事项办理情况定期督办，形成上下联动、同向发力的良好局面。同时，开展共性问题专项整治，把握规律优化工作举措，实现群众诉求办理更高效、更细致、更彻底。协同纪检部门加强督导，减少中间环节，缩短诉求办理时限，提高办理质效，切实推动群众“愿望清单”转化为政府“履职清单”。

“只有从群众的角度出发做决策，才能真正把工作做到群众心坎里。”绵竹市市民服务中心副主任刘峙建表示，做好12345政务服务便民热线办理成为走好“网上群众路线”的有效途径。接下来，中心将进一步规范接诉即办工作，全力解决好人民群众急难愁盼的民生大事和可感可及的关键小事，形成快速响应群众诉求、一线化解社会矛盾的社会治理大联动格局，让群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

四川省广安市： “工厂”搬进社区里 赚钱顾家“两不误”



就业是最大的民生。近年来，四川省广安市广安区积极引导各街道社区结合群众生产生活需求，把工厂建在社区里，把企业引到群众就近、就地、就业增收。

12月16日，走进位于广安区北辰街道湖滨路社区环城北路三段的广安晟驰制衣有限公司车间，只见一排排缝纫机运转不停，裁剪、缝制、质检……一项项流程有条不紊地进行，工人们在各自工位熟练地加工着各种服饰。

广安晟驰制衣有限公司的创始人名叫胡玉春，以前在沿海服装厂打拼，在了解到家乡社区闲散劳动力众多、就业机会匮乏的情况下，胡玉春今年决定回乡办厂。创业初期，面对场地租赁、设备采购、人员招聘等重重难题，社区主动伸出援手。

“为了引导企业顺利入驻到我们社区，前期帮他们解决了场地、消防及环境卫生问题。”北辰街道湖滨路社区就业指导员朱媛媛介绍，“入驻后，我们还积极帮助发布招聘信息，及时解决企业的用工问题。”

不到一个月，工厂就顺利开工。居民熊建琴之前是一名全职

妈妈，工厂创办后，她应聘成为一名工人，在“家门口”上班，成了她新的选择。

“从家里到厂里，走路只要几分钟，工钱按件算。早上送了孩子，中午还能回去做饭，既能照顾家庭，又能挣钱，对我而言是一个很好的工作。”熊建琴说。

离家近、能挣钱，在这里，许多人都像熊建琴一样，找到了生活与工作的平衡。如今，该工厂已吸纳周边居民40多人就业，现有规模可提供岗位150个，人均月收入超3500元，产品均以成品的样式销往海外。

“下一步，我将加大规模、扩大生产，努力把产业做大做强，为周边居民提供更多的工作岗位，带动他们就业增收。”胡玉春说。

据湖滨路社区党委书记王劲松介绍，近年来，北辰街道湖滨路社区充分用好各类就业创业载体，提供创业就业平台，促进居民就业。目前辖区内就业创业载体共325个，吸纳就业1320人。下一步，将吸引更多优秀企业入驻社区，用“小工厂”撬动“大民生”，让越来越多的群众实现家门口就业。

沈仁平 廖小兵 张玺 张天雯 文 / 图

广元市朝天区： 抢工期 抓进度 建好群众出行幸福路

□冉金鹭 本报记者 魏彪 文 / 图



凛冬已至，四川省广元市朝天区的早晚气温已降至零摄氏度以下。12月16日，走进朝天区朝天镇的省道410线朝天城区过境段工程现场，只见各类工程车辆来回奔忙，工人们在大型机械设备的配合下，加紧施工，现场呈现出一派热火朝天的繁忙景象。

“以前朝天城区，只能走大巴口那条路，要花费20多分钟。要是410线修好通车后，预计10分钟左右就能到朝天城区，办事、就医、购物更方便快捷了，我们打心眼儿里高兴，也希望这条路能够早日建成通车。”仇坝村群众高兴地说。

据悉，省道410线朝天城区过境段工程是朝天区不断夯实广元建设“全国性交通枢纽”北部支撑的重要交通项目，起于朝陈路，途经朝天镇金堆村、金场村、明月村、仇坝村，与大羊快速通道相接。路线全长7.684千米，路基宽12米，路面宽10米，全线新建隧道1座2992米，共有大、中桥5座，涵洞19道；土石方开挖回填75万立方米，防护工程约7.0万立方米，各类边坡防护面积约3.5万平方米。

“该项目于2022年4月开工建设，截至目前，已完成约90%，其中，隧道已贯通，桥涵工程已全部完工。”现场施工技术

人员王一浩介绍，近段时间，工程施工作业点多同时作业，加班加点赶工期，下一步将实施道路附属工程和配套设施建设，力争早日建成通车。

据了解，该项目预计12月底主体全部完工，2025年中旬建成通车。届时，将改善区域内7万余名群众的交通出行条件，拉大城区主骨架，提高城区过境交通承载力和集聚力，对带动区域经济发展，提升城市综合竞争力，提升城市交通能力等方面具有重大意义。

大道如虹惠民生。近年来，朝天区道路建设取得了显著成效。城区“南出口”互通立交，九井湾、八庙沟、烟灯、俞家四座跨嘉陵江大桥，以及城区主干道和滨江路等一批重点道路及改扩建项目相继竣工通车，实现了“内优外畅”的交通网络布局，极大地改善了交通出行条件，绘就了以路美区、以路兴业、以路富民的新画卷。

“进一步完善区域路网交通结构，助力乡村振兴。”朝天区交通运输局相关负责人表示，下一步，将继续立足于民生交通，加快推进S301、S205、曾家场镇至荣乐养生谷段道路改建工程等项目建设，进一步建设好、管理好、养护好、运营好农村公路，促进群众安全便捷出行，为乡村振兴提供强有力的交通保障。

文明祭祀是时代发展的需要

南充市栖乐灵园服务中心 王敬瑜 舒艳

编者按：

为更好地总结殡葬改革中的经验做法，促进全省殡葬事业健康发展，进一步推动实践创新，提升服务管理水平，在四川省民政厅的坚强领导下，四川省殡葬协会开展了首届“落花杯”主题征文活动，共收集参赛作品21篇。经过评审专家组的盲评（评选时每篇作品不出现作者姓名及单位信息），最后评出一等奖2名、二等奖3名、三等奖5名。其中南充市参选的《文明祭祀是时代发展的需要》荣获三等奖，特刊该文以飨读者。

新的时代，呼唤新的思想观念，倡导新的文明风尚。作为殡葬人，随着国家对环境保护以及生态殡葬的高度重视，各行各业绿色低碳环保的生活理念日益增强，新时代殡葬工作者肩上的担子越发沉重，压力大则动力更大，激励着我们攻坚克难、砥砺前行。

殡葬方式一直以来随时代的发展而改变。传统的祭祀活动中，往往是以燃放烟花爆竹、焚烧香烛纸钱等实物祭祀的方式寄托哀思，延续慎终追远缅怀之情。殊不知，这种观念不仅陷入了保守、狭小的误区，还易引发森林火灾、污染环境等问题。其实，无论是采取何种祭祀方式，都是缅怀故人的一种方式。虽然传统的祭祀方式源远流长，但随着时代的发展，人类要顺应自然、保护自然、与自然和谐共生，造福子孙后代是我们为之奋斗的目标。因此，我们要彻底改变观念，与时俱进，采用更文明的祭祀方式缅怀故人，如敬献鲜花、擦拭墓碑、植树绿化、踏青遥祭、诵读思念寄语、网上祭祀等，同样能达到寄托哀思的目的，也是践行“两山”理念、共创美好生活的有力举措。

近几年，每当重要祭祀节日来临，栖乐灵园会准时向逝者亲人推送文明祭祀温馨提醒短信，积极引导绿色祭祀、安全祭祀。同时，为确保绿色祭祀成为常态，栖乐灵园专门成立了工作领导小组，制定关于移风易俗绿色祭祀的实施方案，主动与上级部门联合发布《关于严禁燃放烟花爆竹焚烧香蜡纸钱的通告》及《文明祭祀倡议书》，摆放禁燃禁

放广告牌、印制文明祭祀宣传单，大力引导群众破除祭奠陋习，树立文明新风。

在实施绿色、低碳、文明、环保祭祀中，栖乐灵园全力以赴，狠抓工作落实，积极开展鲜花换纸钱活动，采购大量鲜花、黄丝带、“小桶+毛巾+毛刷”等文明环保祭祀工具，大力劝导来园祭祀群众以香蜡、纸钱、鞭炮兑换鲜花等文明祭祀物品，采取以同等零售价格或让利的方式，置换群众带来的传统祭祀品，最后集中进行环保处理。同时传递文明向上的殡葬改革正能量，向市民群众广泛宣传国家、省、市、区殡葬改革有关政策法规，倡导厚养薄葬、文明低碳祭祀、节地生态安葬等绿色生态殡葬新理念，重点推行树葬、花葬、草坪葬、骨灰抛洒、深埋等节地生态葬方式。2019年6月份及10月份，栖乐灵园为大力推进南充市文明城市创建工作，有效减少噪音和大气污染，保障人民群众生命财产安全，对墓区内自2002年陆续购买的68个化钱炉（已使用10余年）一一进行破除、运离处理，园区再无“化钱炉”，文明祭祀在栖乐灵园蔚然成风。

一声震得人方恐，回首相看已化灰。未全面实行禁燃禁放时，每逢重大祭祀节日期间，栖乐灵园墓区时常回荡着爆竹声，随处可见香火跳跃、纸灰飘舞，殊不知这样不仅污染环境，更是存在严重的安全隐患，和当前提倡文明、环保的大环境格格不入。

起初，对于禁燃禁放的规定，总会有一些群众不理解，劝导人员始终耐心宣讲政策，经过长时间的感化教育，许多群众开

始理解“文明祭祀，保护生态环境”的重要意义，由抵触变为自觉接受，主动将香蜡、纸钱交给园区工作人员实施环保处理。

根据上级关于禁燃禁放政策的要求，栖乐灵园现已全面禁止燃放烟花爆竹，随处可见的不再是冒着青烟的香蜡和焚烧过的纸钱，而是绚烂的鲜花和随风飘扬的黄丝带。绿化工作人员不用再戴着口罩费力清扫香灰、铲除蜡烛残渣，只需简单清扫一下灰尘、落叶即可。空气清新了，景色更美了。在奔旧俗迎新风的行动中，南充人民已把烟花爆竹禁燃禁放内化于心，从思想上的理解转变为现实中的行动。在这种转变中，每一个人不仅是“禁放令”的遵循者，更成为“禁放令”的受益者。南充市民从心底接受了“环境就是民生，蓝天就是幸福”的理念，身体力行地为城市文明和绿色环保贡献着自己的力量，也换来了“岁月静好”的生活。青山常在，绿水长流，空气清新，这是南充人民的“心”向往。

所谓“心诚意自达”。祭祀不需要锣鼓喧天、吼天震地，只要内心真诚，通过新时代的文明方式，同样能够把“慎终追远”的文化内涵传承下去。文明祭祀不仅让我们远离了雾霾、沙尘和污染物，更是让我们生活的世界，蓝天白云、绿水青山、环境优美。

新时代需要文明。文明祭祀是追溯、缅怀先人的光辉岁月、品行德操和音容笑貌，同时激励和鞭策着晚辈们攻坚克难、砥砺前行，做一个对家庭和社会有责任、有担当、有奉献的人。让我们携起手来，做新时代文明祭祀的引领者。