# 把实事办到百姓心坎上

## ——本溪市深入开展“我为群众办实事”实践活动纪实

本报记者 丛焕宇

**前言** “群众利益无小事，我们必须站在百姓的角度想问题，创新工作方式方法解决问题，把实事办到群众的心坎上。”记者在本溪采访期间，“为群众办实事”是听到的频次最高的词，不仅挂在党员干部的嘴边，更时时体现在他们的工作实践之中。

居民楼毗邻山体，威胁群众生命财产安全，市、区急百姓之所急，圆了居民们的安居梦；垃圾山影响美观，造成污染，“问政栏目”一追到底，终于旧貌换新颜；老旧小区居民多年来吃不上自来水，市、区有关部门多方施策，终于让汩汩清泉入户进家。群众的难点、堵点、痛点被列为“民生实事”后，短时间内便得到解决，桩桩件件做到让群众满意。如今，生活在本溪，山城百姓拥有越来越多的获得感、幸福感、安全感。

本溪市设立医保服务中心服务站，缓解群众看病难问题。 本文照片由本报特约记者林林摄

### 为群众办实事 措施得力身手过硬

1月12日，本溪市委组织部办公区域内，工作人员个个手把一摊儿，认真梳理台账，对标对表核查全市“我为群众办实事”的进展情况。作为“我为群众办实事、争作贡献促振兴”的牵头推进部门，这里紧张而忙碌：协调各有关部门拿出方案，制定解决问题时间表、路线图，做好定期不定期的考核工作，追踪问题解决的力度和满意度等。

本溪市在推动“我为群众办实事、争作贡献促振兴”实践活动中建立了项目清单、实事清单、市级领导和市直党委（党组）领导班子成员帮扶对接清单等4个台账，明确项目和实事内容、工作举措、完成时限、责任部门、责任领导和责任人，实行台账化管理、项目化推进，结合突出高质量发展工作实绩考核，每月调度推进。随着实践活动的深入，市直各部门单位坚持边调研边立项，及时将群众所思所忧所盼纳入办实事清单，本溪市总计认真梳理出项目清单772项，实事清单1735项，仅去年10月到12月，便新增实事59项。

记者在走访中发现，在人人有担当的工作氛围中，本溪市“我为群众办实事”运行方式富有创造性和实践性。坚持统筹兼顾，既不折不扣贯彻中央决策部署及省委工作要求，又呼应年初市委、市政府确定的民生实事，还充分回应群众的诉求期盼，上下贯通、一体推进。

民生问题包罗万象，而摸透群众需求、了解民生期盼，就成了本溪市“我为群众办实事”的抓手。因此，本溪市各级干部都练就了过硬的身手，都要深入基层，深入群众之中，以百姓的民生诉求为根，紧紧抓住群众最关心最直接最现实的利益问题，有针对性地立项破题，甄别汇总解决问题的方案，务求把实事办到群众的心坎上。他们还坚持量力而行，找准切口小、分量重、具有普惠性的民生实事，确保群众诉求件件有着落，事事有回音。

“我们要求各级领导干部深入到群众当中，在工作时间之外，切实地把自己当成普通的市民，体察市民的疾苦，从老百姓的需求出发，找到努力的方向。”本溪市委常委、组织部部长邓荔说。是的，只有切实从人民的利益出发，本溪市“生态立市、产业强市、人才兴市、惠民富市”的发展战略、推进“实力本溪、活力本溪、美丽本溪、平安本溪、幸福本溪”建设的构想，才能与“我为群众办实事”的初心和实践相得益彰。

### 为群众办实事注重效果凸显成果

发现问题固然重要，解决问题方显担当。本溪市提出，群众的期待是解决民生痛点难点，而为群众办实事，则必须做到既要“言必信”，又要“行必果”。换而言之，就是说话作数，办事注重效果，凸显成果。

溪湖区新湖俪城E16号楼的居民们背山而居。因当年建设单位未按规划设计标准要求施工，山体开凿不彻底，也未加任何防护处理，山体裸露岩石参差不齐，最危险的地方有一处“鹰嘴巨石”距离楼体仅2米远，正对5楼住户窗户，存在严重安全隐患。长年以来，每当雨季来临，居民们担心山体滑坡，不得不在政府组织下紧急转移避险。“什么时候才能安全居家，不再提心吊胆？”多年来因种种原因始终没能得到解决。

本溪市在“我为群众办实事”实践活动中，决定啃下这块硬骨头。在多方努力下，溪湖区政府接下这个担子。不久工程车和施工队伍就到场了，随山就势浇筑了坚实的网格状护坡，形成了一道既美观又安全的防护屏障，还修整拓宽了居民通行的道路。居民们告诉记者：“我们不仅圆了安居梦，出行也更加方便了。党和政府为群众真是办了一件实事、好事。”

“我为群众办实事”，同样让南芬区住建局局长于世斌感慨万分。曾几何时，南芬区临近304国道附近有一处荒山，天长日久沦为大煞风景的垃圾堆放点，难闻的气味、随风乱舞的垃圾，让附近居民苦不堪言。由本溪市委组织部主办，本溪市电视台承办的大型电视问政栏目《百姓看担当》将之列为群众“急难愁盼”的重点问题加以解决，让有关部门负责人直面镜头，当场拍板，终于荒山披翠，旧貌换新颜。

“向问题开刀，为群众谋利益，哪怕是历史遗留问题，只要关乎群众切身利益，再难也给咱解决。”记者在平山区千金街道化肥社区采访时，居民们你一言我一语地说。居民们告诉记者，“化肥社区是个老旧小区，有19栋楼共834户居民几十年来一直吃用地下水。刚打的一桶水，一会工夫桶底就沉淀出一层水垢。家家户户这么多年一直盼着能用上自来水。”

为了彻底解决居民用水难问题，本溪市在“我为群众办实事”实践活动中，多方筹集资金，短时间内就为19栋楼铺设好自来水管道，让居民们吃上了放心的自来水。

这样的民生实事很多。在本溪市列出的“我为群众办实事”清单中，不仅包括解决上述问题，还涵盖就业、医疗卫生、交通出行、脱贫攻坚、基层治理等诸多点面。据统计，截至目前，本溪市已完成实事1697项，完成率为97.8%。其他需要跨年完成的实事均取得了阶段性成果。

### 为群众办实事机制长效责任压实

明山区联丰教育集团为学校引入独轮车项目，促进学生德智体全面发展。

解决“急难愁盼”，一要实干，二要不断总结经验。本溪市在实干中凸显“我为群众办实事”效果，注重积累经验，并从制度上建立“我为群众办实事”的长效机制，让百姓办生活事方便、办工作事方便，让企业家办企业方便、办项目方便。

为了缓解本溪“择校热”，本溪市教育部门已经组建16个紧密型教育集团。市直各学校以师德师风考核为核心内容，有效落实“教师管理学校化”转向“教师管理集团化”方案，从根本上解决了学校化办学师资无法均衡的瓶颈问题。集团化办学的扎实推进，有效促进了优质教育资源共享，满足了群众对孩子“有学上”“上好学”的需求，得到了群众的高度认可。在整合教育资源的同时，本溪市教育局投入大量物力和财力启动校舍修缮改造工程，切实改善办学条件，缩小了校际差距，办学质量显著提高。

为方便企业和群众办事，本溪市将全市24671项政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台。在全市6861个申请政务服务事项中，除48个不宜进厅事项外，其余全部进驻政务服务中心，真正实现“一网通办、线上线下同时办”。

从2021年11月中旬起，在华润辽健集团本钢总医院就诊的患者，遇到医保问题不必再往返于医保中心和医院间了，全市首家医保服务中心服务站在这里设立，患者转院、医保报销等事项可立即得到解决。2022年新年伊始，本溪市医保服务中心再次推行惠民便民措施，调整门诊特殊病种就医管理方式，对限额结算的门诊特殊病种取消就医定点限制，进一步方便群众。

在本溪，项目审批越来越方便。2021年6月起，本溪市工程建设审批网上办事大厅的网页上，如有建设审批，申报人员可通过点击细致的项目分类，逐级进行菜单式填报，最后生成一张完整的项目表单，直接提交系统。审批项目不需要和管理人员见面，既省事又省心。而在内部管理平台上，效能督察系统还对审批项目全程监督，确保每个申报件都能及时受理和办结。

经过持续不断的努力，本溪的营商环境、基础设施、城市治理、市场监管、环境卫生、百姓民生等难点问题普遍得到了有效解决，同时建立健全了整改督办、追责问责机制，有效推动各县区和相关单位切实做到举一反三、立行立改，让领导干部普遍增强了“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感，不断增强担当意识，提高担当本领，真正做到让山城百姓拥有越来越多的获得感、幸福感、安全感。

# 老旧小区换新颜

本报记者 丛焕宇

提起本溪满族自治县观音阁街道棉织社区，上了岁数的人都记得它曾经的风光，“当年绝对是本溪县城上档次的社区。”人们这样评价说。然而30多年后，当棉织社区再成为关注焦点时，却是因为它的“脏乱差”和“三不管”。去年，本溪市开展的“我为群众办实事”实践活动彻底解决了该社区“脏乱差”和“三不管”难题，居民们重新找回了当年的感觉，大家奔走相告：“我们棉织社区成了红色物业管理模式的新型小区啦！”

棉织社区于1989年建成，已有33年历史，社区有22栋老式旧楼，659户居民，人口1466人。据居民介绍，社区曾经有过3家物业公司，但都因难于管理而撤出，小区因此问题一大堆：大小出入口11个，垃圾遍地，下水井冒脏水，私搭乱建严重。

面对窘境，社区党委召开会议，要求各党支部及全体党员必须全身心投入到小区改造工作中，先后多次召开业主委员会会议、居民代表大会，并组织社区干部、党员、楼长深入到居民家中，广泛听取大家的意见，同时到外地学习先进经验。初步形成改造方案后，社区干部把方案张贴到各个单元门上进行公示和征求意见，经过多次反复修改，最终由居民代表大会举手表决通过，而后再进行工程公开招投标，由居民代表大会投票确定中标公司。这个改造方案始终尊重居民的主体意愿，所以在公开透明的运作中照顾到了各方面利益。

经过几个月的努力，棉织社区封闭改造就取得显著成效：小区的面貌焕然一新，街道整洁，街边花草争艳，各种宣传板写满了党的政策，写满了好人好事，绝大多数居民的文明素质有了极大的提升。小区居民对“党建+物业”的新型小区十分满意，居民的幸福指数逐日攀升。

居民们说棉织社区的房子增值了！他们由衷地感叹：棉织社区改造工作从始至终得到了上级党组织的支持，也得到了社区党员的支持和帮助。是他们为老百姓服务的诚心和实干，改变了居民们已经习惯了的散乱自由生活方式，杜绝了乱扔乱倒、“小开荒”、车辆随意停放等问题；是他们化解了附近商户因社区改造可能带来不便的抵触情绪；是他们筹建的物业公司，让居民们真真切切地感受到了优质的物业服务，家家户户心甘情愿缴纳物业费，保证了小区的良性循环；也是他们，粉刷了社区楼体，制作了街区美化盆景，美化了小区，节约了资金，保证了小区的发展，促进了小区的精神文明建设。居民们打心眼儿里感激他们。

**山城时讯** SHIXUN

## 为百姓幸福“加码” 重点办好十件民生实事

**本报讯 记者丛焕宇报道** 民生实事，反映了山城广大市民最关注、最迫切的利益诉求，承载着群众对美好生活的向往。在去年办好一批民生实事的基础上，本溪市今年再接再厉，将重点为群众办好十件民生实事。

2021年，本溪市政府急群众之所急，想群众之所想，重点为山城群众办的十件民生实事是：城镇新增就业1.2万人，实现就业困难人员就业3000人；维修改造老旧小区74个，对胜利路、人民路、峪明路实施维修改造，建设了本溪市第十二中学过街大桥等；开工建设溪湖区南沟、火连寨公铁道口“平改立”工程；开展城市“停车难”“停车荒”专项整治，增加各类停车泊位5000个以上；启动建设了本溪市艺术宫；青云山景区免费向市民开放；为全市新生儿提供免费疾病筛查；落实资助政策资金1800万元，对9000余名困难家庭学生免收学费，并给予生活补贴；城乡居民最低生活保障标准分别提高4.5%、7.5%，城乡特困人员救助供养标准提高3.9%、5.6%；采取多种形式开通临时外出就医备案，提升了群众异地就医结算的便利性。

通过一年的努力，本溪市的道路变宽了，老旧小区变样了，停车更加方便了，市民休闲娱乐的场地更多了……目前，本溪市2021年度“十件民生实事”基本完成，集中解决了一批群众最关心、最迫切的问题。

百姓的获得感、幸福感是综合性体验，是一个动态概念，没有终点，只有连续不断的新起点。为山城百姓幸福“加码”，今年本溪市政府将继续努力，为民办好一批实事：一是免费为60周岁以上老年人接种流感疫苗；二是推动辽东心血管疾病区域医疗中心建设；三是建设太子河新城市民活动中心；四是开工建设“生活秀带”示范区；五是完成太子河右岸龙门寺至老关砬子段慢行系统连通工程建设；六是新建改造10条城市道路；七是提升改造儿童乐园，打造滨河休闲运动主题公园，建设凤凰山、南芬西山体育公园，东芬体育场早晚时段向广大市民免费开放；八是提升改造政务服务大厅；九是新建改造农村集中供水工程56处，让6.5万本溪市民受益；十是推行全市中小学课后服务“5+2”全覆盖。

## 投入资金165万元 改造公交站亭34个

**本报讯 记者丛焕宇报道** 为进一步提升城市品质，本溪市住建局、交通局联手推进峪明路、振工路、环山路、文化路沿线公交站亭改造，截至目前，共投入资金165万元，改造站亭34个。崭新的公交站亭不仅成为城市景观，更极大地方便了群众出行。

为美化亮化山城，为群众解决出行难题，本溪市住建局以“峪明路改造”项目为契机，向上积极争取资金，对峪明路沿路3400米进行改造。现已完成改造公交车站亭12个、座椅30个，含基础总造价约115万元。本溪市交通运输局向上筹措争取资金50万元，改造振工路、环山路、文化路沿线城市公交站亭22个、座椅25个。新公交站亭包含公交线路图、公益广告区域、LED显示装置等设施设备，为山城增添亮丽的风景线。

城区一批新的公交站亭“上岗”，老式站牌停靠点“退役”，改造后的公交站亭更贴心，更凸显城市风格。小小的公交站亭人性化的设计，让山城市民感受到文明城市的温度。

## 实施环境提升民生工程 创造优美洁净的城市环境

**本报讯 记者丛焕宇报道** 为打造优美洁净的城市环境，让广大市民畅享城市建设带来的美好生活，从去年开始，本溪市加快推进环境提升、垃圾分类等多方面民生工程，加强环卫设施更新管护，推进城市精细化管理，件件实事从细节入手，用足绣花功夫。

在环卫设施更新方面，本溪市制作安装公厕导向牌、指示牌60套；对儿童乐园北、南地一路、博林一期、水岸府邸、海景、华阳、彩北、转山、文化、铜锣湾10座公厕进行了供暖、给排水大修；改善十四中、永丰垃圾收集转运点外环境，铺设沥青地面，并对永丰垃圾收集转运点进行了大修。截至去年11月份，本溪市全年日常维修公厕365座（次）、维修果皮箱224次、维修垃圾收集站5次；更换垃圾桶1000个，全市新增垃圾桶（箱）1200个。

在加强整体环境卫生整治工作方面，本溪市做到垃圾日产日清，每日对健身器材、垃圾箱、座椅、宣传栏等基础设施进行消杀和擦拭，确保干净整洁。市区联动开展多项环境卫生整治行动。在环卫设施和公用设施清洁方面，本溪环卫工人们对公交站牌、港湾式站点、路灯杆、垃圾中转站、垃圾桶和垃圾箱等进行清洗，同时开展垃圾点、垃圾箱等垃圾收集容器及转运站周边的脏乱治理。

## 贴心服务企业和群众 打造政务窗口“微笑服务”名片

**本报讯 记者丛焕宇报道** “窗口工作人员的态度非常好，热情，有耐心，业务熟练，悉心指导，一次性包过。”刚刚在本溪市明山区公共行政服务中心办完业务的本溪市民郭女士说。

在“为群众办实事”过程中，明山区营商局全方位打造政务窗口“微笑服务”新名片，贴心服务前来办事的企业，让群众办事舒心。他们从提升服务功能、规范化服务入手，统一工作着装，统一制作胸卡，全部实行挂牌上岗。对行政大厅工作人员进行了政务礼仪培训，要求大厅人员实行文明服务、微笑服务、导办服务，持续做好“全过程服务、全方位关怀、全身心付出”的政务服务。

同时，全面完善便民服务设施，配备学雷锋志愿者服务工作站和无障碍设施，配置咨询服务区、母婴室、直饮水供应点等便民服务设施。加快政务服务“一网通办”，区行政服务中心现驻厅27个部门，共设立对外窗口37个，其中设立4个综合服务窗口，全区已实现了除因场地和涉密等原因不适宜进厅外，其余行政审批事项全部进厅。他们还在区公共行政服务中心、区分中心及街道便民中心窗口设置“好差评”静态二维码、电子评价器。

## 开展专项行动 整治不文明养犬行为

**本报讯 记者丛焕宇报道** 为彻底解决群众反映强烈的涉犬难题，日前，本溪市公安部门积极展开文明养犬专项整治行动。

据介绍，近年来，本溪市城区主次干道、背街小巷、老旧小区等区域不文明养犬问题日趋突出，特别是不系犬绳、犬只随地便溺、吠声扰民等现象时有发生，甚至出现犬伤人警情。

整治行动重点加大准养犬犬证办理工作力度，整治犬只随地便溺、在禁止遛犬公共场所内遛犬等不文明养犬行为，营造文明养犬的社会环境。

在具体治理行动中，公安机关将成立巡查劝导专项工作小组，细化民警责任区域和职责任务，在城区各广场、居民小区、背街小巷等重点区域和路段加强巡逻。在各公园、广场摆放文明养犬提示牌，张贴宣传画，从源头上宣传、劝导文明养犬，规范养犬行为。本溪公安机关还将着重做好养犬登记、养犬管理费交纳等工作。

对于阻挠犬只管理执法人员执行公务的，公安机关将依法给予行政处罚，构成犯罪的依法追究刑事责任。市民也可对养犬行为进行监督，如发现违反规定的养犬行为可以拨打110报警电话，公安机关将按照规定开展工作。