

用心用情用力变“问题清单”为“满意清单”

“i” i “” i” , “ , ° ‘ , æ “ °...Ø-i ~ °> > Øi...”



湖南法治报全媒体记者 何金燕
曾金春 见习记者 周子珂
通讯员 贾承林

捕捉最真实的民意,基层治理才有源头活水。

主题教育开展以来,湖南省退役军人事务厅深入践行“浦江经验”,切实将矛盾纠纷化解在基层。厅领导分包疑难积案,下沉14个市州接访。面对倾听退役军人诉求,领走“问题清单”,用心用情用力改造成“满意清单”。

“接访不只是访人访事,更要‘访情’‘访心’”“钻进了矛盾‘窝’里,必须解剖好‘小麻雀’,才能处理好大问题”……这是省退役军人事务厅厅长谢春的话。

近日,记者追寻谢春近一个月的调研足迹,再访那些最可爱的人,解码湖南省退役军人事务系统践行新时代“浦江经验”的生动实践。

家访“访情”“访心” 预告家喻户晓

“不好意思,没打招呼就来了。您最近生活上有啥困难?”7月12日下午,谢春带领厅党组班子成员走进长沙多位退役军人家,和他们促膝谈心。

“我和爱人在长沙公交集团上班,收入挺好的,日子甜着哩!”退役军人张强掰动着手指,笑着说:“去年,我办了退役军人优待证,公交地铁免费坐,很多景区免费玩,孩子入学啥的都方便了……”

这是下沉接访前夕,谢春开展家访时的一幕。

“只有走近群众身边,才能走进百姓心里。”谢春说,提前入户走访,不只是访人访事,更要“访情”“访心”。在他看来,这场集中家访,是为接下来一个月的下沉接访“预热升温”。

“提前预告、现场接谈、研

究方案、情况反馈,必须谱好这四部曲,才能奏出基层治理和谐乐章。”谢春介绍,为了扩大接待面,提前10天,省退役军人事务厅在官网发布公告,预告厅领导下访时间和地点。接访前3天,各市州退役军人事务局在接访场所再次公示信息。

“绝不允许搞虚的!预告要做到家喻户晓!接访不设任何门槛!”谢春义正词严地说。

7月16日,赵昱含浏览省退役军人事务厅官网时得知,谢春要去张家界接访。“我要见厅长!”当天,赵昱含和母亲连夜坐火车从北京医院赶回老家桑植。

今年24岁的赵昱含是一名大三学生,两年前退役。去年不幸被诊断患有白血病,辗转全国各地治病,欠下60多万元巨债。

7月19日下午3点,张家界市退役军人事务局信访大厅,谢春正忙于接访。赵昱含挤在人群中,未语泪先流。

得知情况后,谢春安抚她安心养病,当即协同相关部门为她提供帮助。“修订完善《湖南省优抚对象医疗保障办法》,是我们今年的重点工作之一。”谢春补充道。

“真没想到,厅长亲自接待我们,还带来了实实在在的帮助。虽然离开了军营,但我骨子里永远流淌着军人的血液。我必须勇敢向前,和病魔抗争。”

赵昱含咬了咬嘴唇,露出坚毅的微笑。

“对老百姓而言,信访的每件事都是天大的事。大家一定要认真履职尽责,多跟退役军人交朋友,把他们当自家人。”接访时,谢春多次向身边人强调。

钻进矛盾“窝” 解剖“小麻雀”

7月18日一大早,一群来访群众拥向湘潭市退役军人事务局信访大厅。这样的阵仗,在谢春的意料之外。

赵峰冲在人群第一个,他操着一口方言,一口气说出了想法:“目前,特困援助一年搞一次,优抚金年底才发。我们隔壁村一个退役军人过世后,优抚金才到账。能不能一个季度发一次,让援助更及时?”

“谢谢你!这个建议好得很!我们马上安排着手研究并制定方案,常态化开展特困援助。”谢春一边说,一边在本子上做记录,又转身对随行部门负责人交办此事。

“我说,这项政策马上要落实了。”时隔一个月后,回想那天的场景,赵峰挠了挠头有点不好意思地说:“当时有点激动,说得太快了!厅长一下听明白了,问得很详细,记得很认真,讲得清楚了。接访不是走过场,我没白跑一趟!”

敞开门,拉开椅子,俯下身子,和退役军人面对面,用老

百姓的话把道理讲明白,用土办法解决好他们的烦心事。这是省退役军人事务厅践行“浦江经验”以来,厅领导下沉接访的一幕幕真实场景。

7月17日至19日,谢春3天辗转长沙、湘潭、张家界3地接访。

“那么多人赶来,这说明预告家喻户晓,赢得了群众信任。”谢春也有他的担忧,比如:下边会不会有人搞形式主义?上访人数过多,会不会秩序失控?群众期望值这么高,会不会失望或纠缠?

如何打消这些忧虑?唯有用心用情用力。

几天下来,谢春的工作簿

上记录了密密麻麻的文字:残疾等级评定程序长,困难退役军人帮扶援助资金来源单一,烈属异地祭扫组织服务不够到位……

“下沉接访,不是行色匆匆的‘到此一游’。既然钻进了矛盾‘窝’里,必须解剖好‘小麻雀’,才能处理好大问题,把‘问题清单’变成‘满意清单’。”谢春共收集到43名伤残军人提出的65条意见建议。他深知,接访只是开始,更多功夫在事外。对群众反映的事项,事后还得认真梳理,逐件交办、严格督查,跟踪落实、定期回访,确保件件有回音。

(转02版)

i ° i ~ i-Øi

更多功夫在“访”外

何金燕

一个月内,5位厅领导下沉13个市州,接访361批1080人次,发现矛盾问题468个。这串数字,是湖南省退役军人事务厅践行新时代“浦江经验”,改造“问题清单”写下的民生答卷。

老百姓开出的“问题清单”,都是“民生清单”。唯有用心用情用力,方可答出“满意清单”。服务做到老百姓心坎上,才能走稳基层治理每一步。入户走访、提前预告、现场接谈、研究方案、情况反馈……访的不只是人和事,更是情和心。访中用真情的钥匙,方可打开退役军人心锁。走一走,转一转,矛盾化解一大半。据统计,湖南80%的退役军人矛盾问题由基层发现并化解。

让笔者欣喜的是,领导下访接访,预告家喻户晓,退役军人合理合法表达诉求,接访规范有序,全社会形成尊法守法的良好氛围。不是所有的诉求都合理合法,但退役军人的每一份向往都应被温暖。笔者了解到,多位厅领导的手机通讯录里都存有数百个退役军人的通联信息,每一段文字背后都有一个深情的故事,也记录着该项工作的曲折和艰辛。

钻进矛盾“窝”,解剖“小麻雀”,处理大问题。今年以来,省退役军人事务厅领导主动下沉到矛盾集中地调研,深挖原因,精准施策;每季度开展全覆盖退役军人矛盾诉求摸底;每周五厅领导轮流接访,包案化解疑难信访。接访只是开始,更多功夫在事外。对群众反映的事项,事后认真梳理,逐件交办、严格督查,跟踪落实、定期回访,确保件件有回音。

党的二十大报告强调,要加强军人军属荣誉激励和权益保障,做好退役军人服务保障工作。退役军人是党和国家的宝贵财富。服务退役军人时,不搞“应景工程”,只办“惠民实事”。今年以来,省退役军人事务厅修订完善《湖南省优抚对象医疗保障办法》,让伤残军人看到可喜变化;联合24部门印发《湖南省加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作的实施意见》,列出180条优待目录清单,让他们得到实惠;联合省教育厅、省财政厅、省人社厅等部门,做好“兵教师”培养使用工作,安排专门岗位招聘退役军人……

真心与退役军人为友,多在“访”外下功夫,让“问题清单”变成“幸福清单”。



5月9日,谢春在退役军人创办企业调研就业创业工作。