

有诉必应马上办：党建引领下的民生治理新范式

在西宁，一场以党建为引领的基层治理革命正悄然改变着这座城市的温度与速度。当群众诉求化作一串串数据流，涌入 12345 政务服务平台的“智慧大脑”，西宁以“有诉必应马上办”机制为笔，绘就了一幅基层治理新画卷——

从拖欠工资的“薪结”到供暖不达标的“寒忧”，从充电桩故障的“烦心”到便民生活圈的“暖心”，西宁市用 49.4 万份诉求的“办结清单”，交出了一份 99.8% 响应率、96.9% 解决率、98.8% 满意率的“民生答卷”。这不仅是数字的跃升，还是党心与民心的同频共振，更是“让人民生活幸福是‘国之大者’”的生动实践。

在现代化新青海建设的征程中，西宁市以党建为引领，创新推出“有诉必应马上办”机制，以“民有所呼、我有所应”为核心理念，构建起覆盖全市的民生诉求响应体系。自机制启动以来，西宁市累计受理群众诉求 49.4 万余件，响应率 99.8%、解决率 96.9%、满意率 98.8%，以“数据跑腿”替代“群众跑路”，用“制度创新”破解“治理顽疾”，成为新时代基层治理的“西宁样本”。

从“多口归一”到“一盯到底”

过去遇到暴雨天气，城中区凤凰山路 249 号院的 72 户居民总是惴惴不安。院子的背后，有一处山坡存在滑坡隐患，距离最近的住户还不到 5 米。249 号院楼栋长李富蓉没想到的是，一通电话，让她心里悬着的石头落了地，“现在不担心了，隐患点开始整治，我们以后也能睡个安稳觉了”。

李富蓉说的这通电话，就是西宁市 12345 政务服务便民热线。

为认真学习贯彻习近平总书记考察青海时的重要讲话精神，按照习近平总书记提出的“多办顺民意、惠民生、暖民心的实事，扎实解决群众急难愁盼问题”重大要求，树牢以人民为中心的发展思想和“让人民生活幸福是‘国之大者’”理念，2023 年 10 月，西宁市建立党建引领“有诉必应马上办”机制，有效拓宽群众诉求表达通道。

通过打破部门壁垒，整合 19 条非紧急、非警务类热线，将中国政府网留言、市长信箱等渠道嵌入 12345 政务服务平台，实现“一码直达”。通过“多口归一”的诉求接收体系，群众诉求得以快速汇聚、精准分派。

在派单环节，升级改造政务服务平台，将派单层级下放至乡镇（街道），派单目录从 935 条细化至 2193 条，形成权责清晰的民生诉求管理体系。同时，建立复杂疑难诉求会商研判机制和首接单位负责制，确保“一派到位”、责任不漏项。

在办理环节，实行“1 日、3 日、7 日、11 日”四级处置模式，对复杂问题实行属地、行业并行派单，并持续完善“红黄蓝”分区动态管理、督查督办等 18 项工作制度，推动诉求办理流程更加顺畅。

从“小切口”到“大民生”

为直面西宁城市治理和民生领域深层次堵点难点痛点问题，秉持新时代改革创新精神，以“有诉必应马上办”撬动和倒逼各单位改革、各领域改革，为老百姓而办，最后为老百姓而“改”，以“小切口”推动“大民生”。

去年，针对屡治屡诉问题，各地区、各单位在办理群众诉求中深入分析问题背后的体制性机制性障碍，深化改革创新，找到改革突破口，立新破旧、建章立制，在解决诉求问题的过程中，创新推出了“全科网格、热线+网格+视频巡查、集中受理+投诉调解+行政执法、规

范临时设摊经营、巡游网约公交”等一批改革举措，从根子上解决一批群众关心的热点难点问题。

为将这一批改革举措一以贯之，各地区、各单位、各部门不断优化完善，让群众“真满意”。

城东区组织开展党建引领“有诉必应马上办”物业服务主题月活动，旨在引导基层党组织、物业服务企业以及业主依法履职、依法服务、依法维权，探索“未诉先办”的物业服务矛盾纠纷调解机制，通过畅通渠道，让诉求“接得住”，整合线上线下服务平台，开通 24 小时服务热线，确保居民的每一个诉求、每一条建议都能第一时间被记录并回应。通过提速增效，让问题“办得快”，建立“接诉即办、分级响应”机制，一般性问题 30 分钟内响应、24 小时内解决；复杂问题联动多方资源，限时办结并全程跟踪反馈，真正做到“事事有回音，件件有着落”。

城西区文汇路街道结合党建引领“有诉必应马上办”工作机制，在文博路社区开通由社区书记、小区党支部书记、物业书记、共建单位书记等组成的“书记直通车”问题反馈渠道，构建线上线下双轨运行模式，全方位收集民意。安排专人负责“书记直通车”运行情况，每小时刷新查看，确保第一时间获取工单信息，并分类精准派单到各网格，按照问题轻重缓急由社区书记牵头召开“书记相约日”现场协调会，以“问题共商、资源共享、责任共担”的原则推动问题解决，形成全流程闭环机制。将“书记直通车”嵌入网格化管理，网格员化身“书记直通车”中发现问题的一员，形成“民意收集—及时响应—跟进督促”工作闭环，实现基层治理从“响应型”向“预防型”的质变。

从“西宁实践”到“全国推广”

在“有诉必应马上办”的治理图景中，一场从“被动响应”到“主动治理”、从“单兵作战”到“协同联动”、从“西宁实践”迈向“全国推广”的蝶变，正以党建为笔、数据为墨，推动着群众诉求得以满意办结。

探索将 DeepSeek 大模型技术应用于 12345 热线系统，通过 AI 技术赋能群众和企业诉求响应，智能匹配诉求标签，动态监测投诉主题与数量“潮汐”，实时分析市民诉求“脉搏”……让供暖季前供暖设施的检修跑在投诉激增之前，让医保、旅游等 9 个热点问题在《直通 12345》的镜头下“现形即办”，推动治理从“有诉即办”向“未诉先办”跨越。

与此同时，纪检监察、督查部门与城市指挥中心形成三级督办“铁三角”，以工作提醒函为鞭、业务培训会为刃，斩断超期积压的“顽疾”，将退回重办率从 3.7% 削至 0.6%，不满意再受理率从 3.19% 压至 2.7%。在“三率一量”的指挥棒下，“红黄蓝”颜色管理催生出一场比学赶超的“擂台赛”：2024 年，“蓝区”单位如雨后天春笋般从 24 个增至 49 个，增幅达 104.2%；“红区”单位则从 13 个锐减至 1 个，降幅高达 92.3%，形成“蓝区领跑、黄区追赶、红区蜕变”的生动格局。

而这场治理革命的“声量”，早已在人民网、新华网、央视的镜头与笔端，让“有诉必应马上办”响彻全国。从央视《新闻 30 分》的深度聚焦，到新华社《国内动态清样》的省部级传阅，再到国务院综合督查中的“全国典型”，这份“西宁实践”照亮了基层治理现代化的新征程。这不仅是高原之城的一次自我革新，更是新时代“以人民为中心”发展思想的生动注脚。

（记者 张弘靓）

“绿书签行动”传递护苗正能量



本报讯(记者 措毛 摄影报道)为深入推进“护苗·绿书签行动”宣传活动，倡导绿色阅读、文明上网。6 月 17 日，省委宣传部、省委网信办、省教育厅、团省委主办，市委宣传部、市委网信办、市教育局、团市委承办的 2025 年“绿书签行动”宣传主场活动在城西区兴海路小学举行。活动以“汇聚你我力量 共护健康成长”为主题，传递护苗正能量。

活动现场，“护苗”主题宣传视频《守一扇心窗》引发师生共鸣。“护苗”情景剧《格桑花开正当时》，通过校园生活场景，生动演绎了抵制盗版书籍的情节，以孩子们喜闻乐见的方式传递了“护苗”理念。主办方为兴海路小学师生送出“护苗”主题图书、海报、书签等宣传品，为学校“护苗”工

作站授牌。兴海路小学学生代表宣读“绿书签行动”倡议书，220 名师生现场签名倡议，以实际行动响应“护苗”号召。

此次活动旨在构建全社会关心关爱未成年人健康成长的保护网络，提升未成年人对非法有害出版物及有害信息的鉴别能力和防范意识。据了解，从今年 6 月开始，全省各地围绕“汇聚你我力量 共护健康成长”主题，结合校园主题班会、社团实践等相继开展“护苗”宣传、绿色阅读、法治宣讲等活动，统筹学校现有资源打造“护苗”工作站，不断擦亮“绿书签行动”宣传品牌，着力营造全社会共同关心关爱未成年人健康成长的浓厚氛围。

我省开展 2025 年普通高考“评卷开放日”活动

本报讯(记者 永凯明)6 月 17 日，省教育招生考试院组织开展 2025 年高考“评卷开放日”活动，邀请部分政协委员和家长代表及新闻媒体走进高考评卷点，了解评卷流程，评卷点负责人和各学科评卷组长分别介绍了评卷工作情况。我省 2025 年高考网上评卷工作于 6 月 11 日起正式启动。此次评卷工作抽调 348 名教师参与，共评阅答卷 29 万余份。

记者了解到，今年是我省高考综合改革落地之年，也是新高考首考之年，评卷工作继续遵循“公平、安全、科学、规范”的原则，高考所有科目继续实行计算机网上评卷，多措并举强化评卷工作的过程管理和质量监控，进一步加强对评卷工作的科学化、规范化管理。一是周密部署压责任。成立了评卷工作领导小组，召开了评卷工作专题会议。评卷点根据工作需要分设了学科评卷、技术支持、纪检监察、质量监控等职能小组，细化完善评卷工作方案和应急处置预案，全力保障评卷任务按时、保质、规范、有序完成。二是优化遴选强管理。严格执行回避制度，选聘政治素

质高、思想作风过硬、专业能力强的高校教师和部分中学教师组成评卷队伍，明确纪律要求、加强保密管理，强化岗前培训考核和试评等环节工作，确保每一位评卷教师准确掌握评分参考和评分细则。三是严格评卷促规范。按照评卷工作“标准统一、程序规范、结果公正”原则，严格执行教育部有关高考网上评卷的技术规范和相关规定，科学制定评分细则，严格把握评分标准，客观题由电脑统一评定、多重校验，确保准确无误；主观题全部实行“背靠背双评”阅卷模式，若“双评”超过误差阈值，则自动进入“三评”甚至仲裁，通过四级质量管理监督机制把控评卷质量，确保评卷标尺严谨规范、科学合理、精准精确，真正做到“给分有理，扣分有据”。

目前，评卷工作已经接近尾声。评卷工作结束后，将对评卷数据进行抽查复核、成绩校验、成绩合成等，确保高考评卷工作公平公正、严谨规范。录取控制分数线和考生成绩拟于 6 月 25 日向社会公布。

本届环青赛

青海天佑德洲际队阵容强大

随着 2025“中国工商银行杯”第二十四届环大美青海国际公路自行车赛(以下简称环青赛)的临近，各参赛队伍也已经准备妥当！作为本土车队的青海天佑德洲际队备受关注。

青海天佑德洲际队作为我国成立时间最长的职业自行车队，自 2009 年成立以来，该队始终以青海省队为核心，吸收优秀外援，助力本土选手快速成长。车队凭借卓越的培养体系，已孕育出马海军、吴生君、董晓勇等多位杰出选手，从环青海湖国际公路自行车赛(环湖赛)赛段冠军到“亚洲个人最佳”蓝衫，再到总成绩冠军“黄衫”，青海天佑德洲际队成绩斐然。

本届环青赛，青海天佑德洲际队阵容强大，值得关注的选手包括：

赛义德：39 岁的爬坡高手，连续两年(2023、2024)荣膺环青赛“亚洲个人最佳”蓝衫，现征战环伊朗赛，本届赛事将冲击个人最佳排名。

李自森：28 岁冲刺手，2021 年环青赛冲刺王，本届赛事将冲击平路赛段最佳排名。

王建财：30 岁全能副将，曾在 2021—2024 年

环青赛中多次助力主将夺冠，本届赛事将继续辅佐赛义德。

郭守荣：23 岁爬坡手，2024 年全国公路自行车联赛(芒市站)表现出色，本届赛事将全力辅佐赛义德。

哈桑：32 岁冲刺手，2024 年伊朗国家锦标赛冠军，本届赛事将助力李自森冲击赛段最佳排名。

耶西德：30 岁全能副将，2023 年环青赛助力赛义德夺冠，本届赛事将继续辅佐赛义德。

阿吉雷·赫南：29 岁爬坡高手，2018 年环青赛总冠军，2019 年赛段冠军，本届赛事将为赛义德提供宝贵助力。

本届赛事，青海天佑德洲际车队将以赛义德为核心，冲击“亚洲个人最佳”荣誉；哈桑及其他队友将在平路赛段为李自森保驾护航。

（记者 金华山）



坚定信心 实干争先 深入学习贯彻习近平总书记考察青海重要讲话精神