



解码郸城高效能治理新实践

□记者 徐松文/图

“中国共产党是人民的党，是为人民服务的党”“检验我们一切工作的成效，最终都要看人民是否真正得到了实惠，人民生活是否真正得到了改善”……习近平总书记的重要论述犹如灯塔，为党建引领基层治理高效能治理指明了根本方向。郸城县创新提出的“孝亲疼”理念转化为一幕幕生动实践：一杯热水不仅暖手更暖心，一份早餐化解多年积怨，一声声“大爷”“大娘”“哥哥”“妹妹”让一个个党群服务大厅变成密切干群关系的连心桥，书写着党建引领基层治理高效能治理的郸城答卷。

村室涌暖流

“孝亲疼”理念深耕希望的田野

“刘大爷，您怎么早就来了！天冷，快喝杯热茶暖暖身子。”初冬的清晨，钱店镇刘寨村村干部魏小巧看到65岁的村民刘保田推门进来，立刻迎上去，将一杯刚沏好的热茶递到老人手中。老人是来咨询医保报销事宜的，他接过茶杯，一股暖意从掌心传遍全身：“闺女，这么冷的天，这杯热茶暖到我心窝里了！”

这杯热茶是郸城县近年来大力倡导“孝亲疼”基层治理理念的生动体现。这一理念将中华优秀传统文化与现代治理要求深度融合，旨在推动基层干部实现从“管理者”到“服务员”“贴心人”的角色转变。

记者看到，服务大厅墙上“服务群众三字诀”甚为醒目：老吾老，以及人之老；对待与父母年龄相仿的群众，要体现百善孝为先，以孝心待之。党群亲，同胞连着筋；对待与兄妹年龄相仿的群众，要体现党群一家亲，亲如同胞情。幼吾幼，以及人之幼；对待与孩子年龄相仿的群众，疼爱孩子视如己出，用心去呵护。

“我们都是乡里乡亲，几辈人都生活在这片土地上，对待每一位村民都像对待自己的家人一样。”刘寨村党支部书记刘家行是一位作风硬朗的退伍军人，用朴实的话语道出工作的真谛。刘寨村多年来以“好人之村、孝善刘寨”为创建目标，大力倡导“百善孝为先”，人心向党、凝聚力强。村民张文英高兴地说：“现在，邻里之间比的是谁家更团结、更孝顺，这风气真好！”崔玉荣补充道：“党员

干部带头干，群众跟着干，村子越来越漂亮了。”80多岁的老党员刘传志开心地说：“儿孙都孝顺，日子过得滋润，这光景美得很！”

与此同时，在郸城县的另一个乡镇——汲冢镇，党建引领下的治理创新同样开展得如火如荼。该镇将建强基层组织作为提升治理效能的“根”与“魂”，积极探索党建网格、治理网格“双网融合”模式。

在汲冢镇柴楼社区党群服务中心，党支部书记柴天清指着墙上的网格化管理架构图详细介绍：“我们社区划分为13个基础网格，配备12名专职网格员和37名户长，形成‘网格长—网格员—户长—居民’的四级联动体系，确保服务触角延伸到家家户户。”

汲冢镇党委深刻认识到，实现高效能治理必须打造一支沉得住、留得住、能战斗的骨干队伍。该镇实施“头雁培育”与“强基赋能”双轮驱动战略，严把“选、育、管、用、留”五个环节，选拔一批有干劲、有思路的后备干部，为乡村治理注入新鲜血液。

“基层治理从来不是党委、政府的‘独角戏’，而是各方力量共同参与的大合唱。”副县长、汲冢镇党委书记翟胜贤表示，该镇创新推行“十户联治”微治理模式，按照地域相近、规模适度的原则，推选产生户长1363名，充分发挥他们人熟、地熟、情况熟的优势，让他们成为政策宣传的“喇叭”、民情收集的“探头”和邻里互助的“纽带”，有效激活基层治理的“神经末梢”。



连心桥牢固

一份爱心早餐融化多年“坚冰”

11月23日7时50分，郸城县人民来访接待中心工作人员彭静静端着托盘，鸡蛋冒着热气，牛奶盒壁上凝结着水珠。“大爷，您赶早来的吧？先吃点东西暖暖胃。”她轻声招呼一位头发花白的老人。

老人搓了搓冻红的双手，接过早餐时，语气柔和下来：“闺女，你服务得真好。俺一肚子怨气，还没说事儿呢，气就消下去不少。”老人因为土地纠纷前来反映情况，憋着一肚子气，却被这突如其来的温暖化解。

该中心主任徐彦峰说：“我们不能让他们带着情绪谈事儿。我们推出的‘五个一’工作法（一张笑脸、一声问候、一杯热水、一份爱心早餐、一次专业引导）是打开心扉、化解矛盾的钥匙。”

在优化服务软环境的同时，该中心构筑“情感+法治”硬支撑。教育、城管、住建、自然资源、人社等11个与群众生产生活息息相关的职能部门，实行一体化联合值班制度。他们不仅用通俗易懂的语言为群众解读政策条文，还创新制作《信访事项办理流程图》，让群众对自己的事“办到哪、谁来办、怎么办”了如指掌。对于疑难复杂案件，实行“领导包案+专班跟进”机制，确保每一个合理诉求都能进入闭环处理流程，得到妥善解决。

郸城县信访局局长从良鸣介绍，他们将“孝亲疼”理念深度融入接待、调解、督办全过程。干部注重换位思考，善于倾听群众心声。今年以来，信访事项按期办结率达到100%，群众满意度稳定在98.7%。

郸城的生动实践深刻印证：有效的基层治理，从来都不是冰冷规章制度的简单堆砌，而是充满温度的人际互动与情感共鸣。用真心才能换来真情，用优质服务才能赢得深厚信任，这正是党建引领下实现基层高效能治理的核心“密码”。当党员干部与群众心往一处想、劲往一处使，基层就没有解不开的疙瘩、跨不过去的沟沟坎坎。

如今的郸城，治理重心持续下沉、服务细节不断打磨、共治共享理念日益深入人心，郸城县生动诠释这样一个道理：让每一位普通群众真切感受到党的温暖与关怀，在共建共治共享进程中，收获实实在在的获得感、幸福感、安全感。

政务春风暖

智能服务传递家的温度

“大爷，别着急，慢慢说，您办的这项业务需要准备几样材料……”走进郸城县政务服务中心，映入眼帘的是贴有“办不成事找我”醒目标识的服务专窗。工作人员正耐心接待一位前来办理医保报销手续的老人，她轻声细语地解释相关政策。

2025年以来，郸城县行政审批和政务信息管理局紧扣“高效办成一件事”主线，践行“孝亲疼”服务理念，让政务服务在追求速度的同时充满人性温度。

“办不成事找我”服务台实行班子成员轮值坐班制度，局长、副局长定期直面群众，现场协调解决“疑难杂症”，真正做到“民有所呼、我有所应”。

针对基层群众，尤其是老年人面临的“政策看不懂、设备不会用、出门不方便”等现实困境，郸城县下了一番“笨功夫”。他们组建六大帮扶团队，对全县531名村级帮办员进行多轮次、系统化的业务培训，精心打

造一张覆盖县、乡、村三级的帮办代办便民服务网。截至2025年11月底，这支活跃在基层的帮办代办队伍累计为群众帮办代办养老认证、医保缴纳、证件办理等高频事项9万余件，平均每位帮办代办员每月服务16人次，“帮办代办员多跑腿、群众少跑路”从承诺变成了现实。

更令人称道的是，郸城县在推动政务服务数字化的进程中，始终没有忘记注入“孝亲疼”温度。他们巧妙利用人工智能技术，开发智能客服“小丹问问”，在全县531个村（社区）的775个微信群中推广，同时上线微信公众号和实体大厅扫码应用。

考虑到老年人对智能设备较为陌生，“小丹问问”特别设置了语音交互和视频指导功能，用方言进行政策讲解和操作引导，解决了“数字鸿沟”难题。截至目前，“小丹问问”已累计服务居民超30万人次，实现了“智能服务不冰冷、温情陪伴不打烊”的目标，让科技充满人性关怀。

