

政务对接服务工作的思政引领路径思考

廊坊市行政审批局 乔一航

政务对接服务是连接政府、市场主体与群众的核心纽带,服务质量直接关系到营商环境、群众满意度及政府治理与公共服务形象。新时代政务服务改革纵深推进,政务对接服务需立足基础业务,强化思想价值引领,以思政建设凝聚共识、校准方向,推动服务从“能办事”向“办好事、快办事”升级。当前部分服务重业务、轻思想,工作人员服务意识缺位、效率低下,探索思政引领路径是政务服务改革的重要课题。

一、以理论学习筑牢思政根基,强化政务对接服务的为民初心

思政引领的核心是夯实思想根基,政务对接服务的本质是为民服务,只有持续深化理论学习,才能让工作人员始终牢记服务的根本宗旨。要把常态化理论学习融入政务对接服务团队的日常建设,结合政务服务工作的实际场景设计学习内容,避免理论学习与业务工作“两张皮”,围绕为民服务的核心要求梳理学习重点,引导工作人员清晰认识政务对接服务不是简

单的事务性工作,而是直接体现为民服务宗旨的窗口岗位,每一次对接、每一项办理都关系群众与市场主体的切身利益。要依托单位思政学习平台,把政务对接服务中的典型案例融入学习讨论,用身边事教育身边人,让工作人员从实际案例中体会群众对政务服务迫切需求,强化主动服务的意识,从思想根源上摒弃“重管理轻服务”的旧观念,树立“以服务对象为中心”的新理念,为做好政务对接服务打下坚实的思想基础。

二、以先锋示范凝聚服务合力,激活思政引领的带动效应

政务对接服务面对的需求多元复杂,不同事项的对接难度差异较大,思政引领不能只停留在理论学习层面,更需要通过先锋示范形成带动效应,让正向价值观转化为全体工作人员的自觉行动。要在政务对接服务团队中培育选树先锋服务岗,选拔业务能力强、服务意识优的工作人员作为标杆,总结推广其在对接复杂事项、协调跨部门流程中的服务经验,发挥先锋模范

的引领作用,带动整个团队提升服务意识与服务能力。要把思政要求融入服务考核评价体系,把群众满意度、服务响应速度、疑难事项解决率等指标与思政评价相结合,对表现突出的工作人员给予表彰,强化正向激励,让主动担当、用心服务成为团队的主流风气,改变部分工作人员“多一事不如少一事”的惰性心态,推动形成人人愿意主动对接、负责到底的良好氛围,在团队内部凝聚起优化政务服务的合力。

三、以实践淬炼深化思政认同,推动思政引领落地见效

思政引领的效果最终要体现在服务实践中,只有把思政要求融入政务对接服务的具体流程,才能让工作人员在实践中深化为民服务的思政认同。要推动思政要求嵌入政务对接全流程,在对接前明确“以服务对象需求为导向”的要求,主动提前告知办理流程与所需材料,避免服务对象跑冤枉路;在对接过程中落实首问负责,属于自身职责范围的事项及时办理,不属于职责范围的也要做好协调对接,不能

一推了之;对接完成后主动跟踪服务效果,及时回应后续疑问,在每个环节都落实思政引领的要求。要组织工作人员定期走进企业、社区开展调研,面对了解服务对象在政务对接中遇到的堵点难点,切身体会办事群众的急难愁盼,在实地实践中深化为民服务的情感认同,主动反思自身服务存在的不足,进而优化对接流程、提升服务质量,让思政引领从思想层面落到实际工作中,真正推动政务对接服务质量提升。

思政建设是政务服务队伍建设的灵魂,政务对接服务作为直面群众的一线岗位,思政引领不仅能提升服务队伍的思想素养,更能直接转化为群众可感知的服务质量提升。只有持续筑牢思想根基、发挥示范带动作用、立足服务实践淬炼,才能探索出符合政务对接服务需求的思政引领路径,推动政务对接服务不断提质增效,更好地满足群众与市场主体的办事需求,助力打造更有温度、更有效率的政务服务体系。

数字赋能：探索公路养护思政工作新方法

峰峰矿区交通运输局交通管理站 刘凯

我们公路管理站的职工常年分散在全区75公里国省干线上,工作流动性大,传统的集中开会、统一学习的思政工作模式,已难以满足现实需求。信息时代为我们提供了新的解题思路。

一、直面挑战：传统模式为何“失灵”？

一是人员分散,集中学习难。养护职工早出晚归,作业点分散,很难将他们集中起来进行长时间的学习。二是需求多元,单一灌输难。年轻职工习惯从手机获取信息,而老同志更信赖纸质材料和面对面交流,“一刀切”的教育方式效果不佳。三是思想摸排,传统手段慢。以往靠填表、走访了解思想动态,信息反馈慢,难以及时发现和疏导苗头性问题。

二、创新实践：让思政工作“触

手可及”

我们必须善用数字化工具,让思政工作跟上时代步伐,贴近职工需求。搭建“指尖微课堂”,破解工学矛盾。依托单位微信工作群,打造线上学习阵地。结合养护工作特点,推广5-10分钟的“微党课”、“安全警示片”或拍摄“一线风采录”。职工在工间休息、巡查途中,用手机就能随时学习。同时,开设线上政策答疑,对职工关心的考勤、劳保、职称等问题进行权威解读,消除信息差带来的思想疑虑。

建立“电子台账”,实现精准思政。改变过去粗放的管理方式,建立电子化职工思想动态台账。通过线上匿名问卷、班组联络员反馈等渠道,分类收集机务、养护一线等不同岗位职工的诉求和情绪变化。

对收集到的共性问题,如野外作业补贴、职业成长等,进行专题研究解决;对新入职、家庭困难或长期在艰苦岗位工作的职工,建立重点关注清单,采取“线上沟通+线下走访”相结合的方式,进行“一人一策”的精准疏导。

坚持“线上线下”融合,兼顾效率与温度。数字化是手段,不是目的。我们坚持“线上宣传普及、线下落地落实”的闭环机制。线上主要进行理论推送、政策宣传和风采展示;线下则根据线上收集到的诉求,开展有针对性的班组座谈、入户慰问和谈心谈话。例如,线上征集集体活动建议,线下就组织技能比武或红色研学;线上推送廉政警示片,线下就结合具体案例开展现场研讨。这样既发挥了数字化的

效率优势,又保留了思想政治工作的

人文温度。

三、规避误区：数字化创新要

在推进数字化过程中,必须警惕形式主义。一是内容要实,线上宣传必须紧扣公路养护、安全生产等核心业务,不发布空洞无物的内容。二是要兼顾传统,保留必要的纸质学习资料和现场座谈,照顾不习惯使用智能手机的老职工。三是要保护隐私,对电子台账和线上诉求信息严格管理,保护职工个人隐私。

作为基层政工师,我们要主动拥抱数字化,善用新工具,让思政工作突破时空限制,精准抵达每一位养护职工的心中,为打造一支思想过硬、技术精湛的公路养护铁军提供坚强保障。

乡村振兴战略下乡村文化振兴的现实困境研究

湖北民族大学马克思主义学院 谭绍杰

乡村文化振兴是实现乡村全面振兴的“铸魂工程”,是夯实农村精神文明、助力农业农村现代化、实现共同富裕的根基。当前,在快速的城镇化、工业化进程中,乡村文化发展面临人才短缺、供需失衡、治理乏力与传承弱化等障碍。客观判断当前制约我国乡村文化振兴的主要问题,探寻推进乡村文化发展的有效对策和路径,对实现乡村全方位的振兴以及实现共建和美丽家园具有重要意义。

一、乡村文化振兴的内涵意蕴

全面推进乡村物质文明和精神文明的振兴是一项系统工程,其中文化振兴则是乡村振兴的重要组成部分。以乡土文化哺育乡村、浸润人心,能够不断提升人民群众的获得感和幸福感,不断厚植乡村振兴的精神家园。

农村文化是团结农村社会力量、建设基层和谐的黏合剂。乡土民俗文化、伦理规范以及农耕智慧,影响并形塑了乡村社会共同的价值追求和行为规范,在潜移默化中消弭纷争与冲突、协调关系与秩序,保障着社会稳定的乡村社会有序运行。同时,农村

蕴含丰富的古迹遗址、传统工艺、节日民俗、传说故事等优秀文化资源,是中华优秀传统文化的重要载体。利用好本土文化资源,增强村民特别是青年的文化自信、文化自觉,构筑精神家园。

二、乡村文化振兴面临的发展困境

当前乡村文化建设虽然取得积极成效,但由于城乡差距、治理机制等制约因素的存在,导致乡村文化发展质效不足并面临多重困境。

人才主体力量薄弱,缺乏内在驱动力。随着城镇化推进,乡村青壮年、文化能手的大量外流使“空心村”和老龄化现象凸显,造成文化建设主力匮乏,而留守人口中的老人、妇女、儿童居多,老年人传承有余,创新不足,妇女人人有责参与文化建设的积极性不强,青年一代积淀不够,无法担当传承与弘扬重任,外出群体对家乡认同感弱化,严重减损了其自身推动农村文化发展的内驱力。

文化供需不匹配,建设效果不佳。目前乡村文化建设都是自上而下的政府主导行为,缺少调查研究,没有结

合农民实际需求。一些文化活动过时,内容脱离现实生活,缺乏参与性,群众积极性不高。此外各村之间存在同质化问题,盲目复制其他地区设施和活动方式,忽略自身特色的挖掘发展,缺乏特色与辨识度。同时,由于数字化建设落后,传播途径比较单一,传统的方式很难将优秀的乡村文化资源如非遗等活态利用起来,逐渐边缘化。

三、新时代乡村文化振兴的实践突围路径

立足乡村文化振兴面临的现实问题,以问题导向思维、系统思维为导向,从人才队伍建设、供求关系、治理体系建设与机制完善、继承与创新等四个层面着力推动乡村文化的高质量发展。

打造多维人才工程,凝聚发展动能。培养本土人才,依托新时代文明实践中心、农民夜校进行培训,发现并培养本土人才力量。鼓励能人回乡创业,制定激励政策,吸引能人回乡投资、退休干部回归乡村、文化创意人才驻扎村庄等。通过校地合作,建立实习基地的方式引导高校青年走进

农村参与文创开发、建设乡村文化数字工程等方式打造培育、引进、联动的人才工程。

精准对接群众需求,创新文化供给模式。坚持按需分配的文化服务体系,充分利用大数据平台准确了解群众的文化需求,对资源进行精准输送。实施“一村一品”工程,深入挖掘本土农耕、民俗、非遗资源,发展特色文化品牌。鼓励文化与科技相融合,采用VR技术和短视频等新技术,对乡土文化内容形式上进行创新,拓宽文化的传播路径,提升乡村文化的吸引力和影响力。

传承创新发展文化,留住乡愁精神家园。开展乡村文化基因解码工程,运用数字化技术做好非遗、古建、民俗等资源档案保存。创新传承方式,设立工坊基地研学游,实现传统文化市场运作年轻化。构建三生融合文化生态空间,充分利用闲置古建筑,做到文化保护与发展双赢。推动乡土文化进校园、进课堂,培育青少年文化认同意识,解决好文化传承的断层问题。