

NEWS
新闻速览从“诉求清单”到“民心账单”
——市中区创新“一诉双交”“一案双解”诉求办理协同化解机制综述

记者 褚洪波 王海楠

10月31日，市中区塔塔埠街道官庄社区金华街，13名安装师傅正踩着登高梯，将泛光型LED太阳能路灯固定在老电线杆上。蓝色光伏板折射出微光，山东联能电器有限公司安装工程队长李占占站在路边，不时用手比划着安装角度，确保每盏灯都能照到路面。

“这次总共装50盏，除了正在安装的20盏，金华市场两侧还将加装30盏。这些路灯白天晒4小时太阳，晚上能亮50小时，辐射范围120平方米，实现街道市场全覆盖。”官庄社区书记李超介绍。记者在现场看到，这条不到200米长的金华街遍布着30多个商户。

“这条道路原来有十六中、塔塔埠派出所，又是通往官庄社区老村的必经之路，很繁忙，以前由于各种原因一直没有安装路灯。”李超说。

今年6月份，“枣解决·枣满意”平台上一条市民诉求引发关注：“金华街夜晚光线暗，影响出行。”按照“一诉双交”机制，市中区市民诉求办理服务中心将诉求同步交给区相关职能部门和塔塔埠街道。塔塔埠街道热线工作岗位负责人王释寒收到诉求，第一时间联系社区书记李超，征求各方意见，商量解决方案，最终由社区协调辖区内企业山东联能电器有限公司，投资2万余元购买并安装了LED太阳能路灯。

在金华街经营“凌云图书文体办公”店铺20多年的老板步永轩忍不住感慨：“以

前晚上走这条路得打着手电筒，现在安上路灯，心里也亮堂。”

市中区作为老城区，人口复杂众多，历史遗留问题多，解决难度大，在重点难点诉求中，包含了基层群众高度关切的民生“急难愁盼”，传统“单一承办”模式存在部门协同不足、矛盾调解不够、情感化解缺位等问题，成为诉求办理工作的短板弱项。部分诉求解决上，属地社区与承办部门协同联动机制不健全，存在“事结心不结”现象，特别是面对复杂矛盾纠纷，单纯依靠部门职能解决“事结”，缺乏属地情感疏导“心结”，难以从根本上化解矛盾，由此市中区探索创新“一诉双交、一案双解”诉求办理协同化解机制，推动基层治理从被动响应向主动预防、从单一办理向系统治理转变，有效提升了治理效能和群众满意度。

“一诉双交”机制的推行，源于对以往诉求办理流程的反思。过去，群众诉求通常单线交办至职能部门或属地镇街，容易出现职责不清、推诿扯皮，或因缺乏协同导致解决方案“隔靴搔痒”。市中区委社会工作部、市中区市民诉求办理服务中心探索建立的“一诉双交”制度，在精准研判的基础上，实行“双渠道”同步交办。一方面，根据问题属性和部门职责，将诉求精准交办至相关职能部门，确保专业问题由专业力量高效处置；另一方面，将诉求信息同步推送至诉求人所在的社区（村），

由社区党组织牵头，发挥网格员、楼栋长、社区工作者等人熟、地熟、情况熟的优势，同步介入，开展情感沟通、情绪疏导和初步协调。这种“双交”模式，打破了以往部门单打独斗或社区孤军奋战的局面，形成了职责清晰、协同发力的工作闭环。

几乎同样的高效协同，也体现在对企业难题的破解上。山东祥海机械有限公司车间里机器轰鸣，销售经理李浩东盯着新调试的易拉罐灌装线，给街道干部发去信息：“污水堵塞解决后一直没再淤堵，谢谢你们，一点没耽误生产。”这家年产值2000多万元的国家高新技术企业，主营易拉罐灌装线、封口机等设备，一场暴雨让厂区陷入困境——污水管道堵塞导致污水倒灌。

“接到企业诉求后，我们立刻启动‘一诉双交’机制。”市中区委社会工作部相关负责人回忆，诉求同步交办给市中区城乡水务、市政园林、环保部门和光明路街道，从问题反映到管道疏通，仅用48小时。“政府部门这效率，给我们吃了定心丸。”李浩东看着生产的新产品，充满信心地说。

在解决具体“事”的基础上，市中区进一步追求“心”的化解，提出“一案双解”工作目标。这不仅要求事情本身得到妥善解决，更注重通过过程的公开透明、情感的尊重沟通，化解群众因问题产生的焦虑、怨气等“心结”，实现“事心双解”。“供水恢复了，还特意来家里看了两

趟，这服务真是没话说。”光明路街道东盛社区德仁俊园门市房业主王女士的满意，源于东盛社区的“心结化解”服务。此前，王女士经营的小吃店无法营业，她在电话里对着网格员发了火：“再不来水，我的店铺就得关门歇业。”

社区网格员设有回避矛盾，而是带着歉意上门：“已经联系水务公司，特殊情况请求优先处理。”随后，网格员和社区工作人员不仅全程跟进维修进度，供水恢复后，还再次上门发放网格信息联系卡，实现“诉求直达”，并再次确认用水情况，确保问题彻底解决，水务公司人员也主动致歉并给出善后提醒，这一系列举措有效抚平了业主因停水产生的不满情绪，实现“心结化解”。同时，该区建立回访评估机制，不仅看问题是否解决，更看群众情绪是否理顺，对于可能反复或升级的诉求，纳入重点关注清单，由社区持续跟踪，防止问题反弹。

“群众诉求是‘送上门的群众工作’，既要解决‘事’，更要温暖‘心’。”市中区委社会工作部副部长、区委“两新”工委副书记马金慧的话，道出治理理念的转变。

“一诉双交”与“一案双解”机制的协同发力，构成了基层治理的“市中方案”。今年以来，市中区通过“枣解决·枣满意”平台和12345热线受理诉求151566件，按时办结率99.94%，评价满意率98.60%。

枣庄市市中区学习宣传贯彻
党的二十届四中全会精神
暨区委宣讲团宣讲动员会召开

□记者 王慧

本报讯 11月13日，全省、全市学习宣传贯彻党的二十届四中全会精神暨省委、市委宣讲团宣讲动员会召开，梁栋、田传洋在市中分会场收听收看会议实况。会后，市中区接续召开学习宣传贯彻党的二十届四中全会精神暨区委宣讲团宣讲动员会。

会议指出，要提高政治站位，增强学习宣传贯彻党的二十届四中全会精神的思想自觉和行动自觉，帮助广大党员干部群众全面准确领会全会精神，推动党的二十届四中全会精神在市中区落地生根。要严把政治导向，牢牢把握党的二十届四中全会精神宣讲的科学性、准确性，引导广大党员、干部、群众自觉把各项要求贯彻落实到全区经济社会发展各方面全过程。要贴近群众需求，切实提高党的二十届四中全会精神宣讲的吸引力、感染力，让广大干部群众听得懂、记得住、用得上、可落实。要迅速组织行动，推动党的二十届四中全会精神宣讲落到实处，以良好的精神状态、求真务实的工作作风，不折不扣完成好各项任务目标。

《王鼎铭传》编纂专家赴
湖南新田考察清官事迹

□记者 王熙炜

本报讯 1月12日至14日，《王鼎铭传》编纂专家：中国人民大学原图书馆馆长，清史研究所教授，博士生导师，国家清史编纂委员会委员、传记组专家杨东梁；北京青年政治学院图书馆原馆长，国家清史研究专家、《清史编年》第十卷纂稿人谭绍兵一行赴湖南新田考察。来自枣庄市市中区和湖南省新田县各相关部门的负责同志、专家学者，枣庄鲁南廉洁文化研究会相关负责同志参加了考察活动。

王鼎铭，峰县郭里集人，清道光九年任湖南省新田县知县。他以“天理、国法、人情”为施政理念，勤政为民、廉洁奉公，兴修水利、开垦荒田、引进桑麻，变卖自家田产扶贫济困，重文兴教。道光二十二年，面对江华瑶民起事，已升任山西潞安州知府且已到长沙的他，毅然返回新田护民，最终在牯牛岗中抱壮烈殉国。其事迹在新田和枣庄传颂至今。

杨东梁教授一行先后到古牛岗、窝塘、老县衙、文庙、万寿宫、王公馆（众善堂）等地，现场考察王鼎铭在新田任职期间的历史遗迹和史料，追溯王鼎铭生前的点点滴滴，深入挖掘王鼎铭勤政爱民、廉洁奉公的崇高品质，补充完善传记资料。

《王鼎铭传》编纂工作，今年4月25日在枣庄正式启动，由清史研究专家杨东梁教授、谭绍兵教授执笔，传记需要大量的历史资料作依据，目前编纂团队正在广泛收集资料。

杨东梁教授认为，这次赴湖南考察进一步扩大收集（史料）范围，目前《王鼎铭传》已经形成写作提纲（章节提纲），在收集资料差不多的情况下，将开始创作，预计2026年完成《王鼎铭传》初稿。

多年来，枣庄和新田两地为弘扬王鼎铭的功德业绩，作出诸多努力，出版相关书籍，创作戏剧、纪录片等。《王鼎铭传》的编纂出版，将进一步提升王鼎铭这位一代廉吏的知名度和影响力，对促进党风廉政和廉洁文化建设具有重要意义。



枣庄市市中区绿色低碳污水处理厂建设及配套管网工程项目自今年3月正式开工建设以来，目前完成总工程量的95%，12月将投入试运行，已完成13座单体混凝土主体结构，并进入二次结构、装饰装修、设备安装等施工相关工序，整体推进顺利。该项目共分两期实施，现在一期建设污水处理规模为4万吨/日，再生水回用规模为2.5万吨/日，工程配套建设管网总长度11.4公里，设计出水水质达到准四类排放标准。项目建成后，将充分满足现有及新增项目的排污需求，既推动污水再生利用与清洁能源、资源回收，又通过全智能工艺模型实现精准化运营，为市中区高质量发展与可持续发展筑牢坚实基础。

(记者 石群 唐凡凡 特约通讯员 刘畅 摄)

枣庄市市中区第十五届全民健身运动会
暨2025年职工羽毛球比赛举行

□见习记者 李辉

本报讯 近日，枣庄市市中区第十五届全民健身运动会暨2025年职工羽毛球比赛在枣庄市红沿青少年羽毛球训练基地举行。

本次羽毛球比赛设男子单打、女子单打和双打三个项目，双打组别不分性别并设置了公平的让分规则，确保比赛的竞争性趣味性，各组别奖励前三名，颁发证书和奖品，有效激发运动员的参赛热情和荣誉感。

此次活动，不仅为全区羽毛球爱好者提供切磋技艺、展示风采、增进交流的广阔平台，更是市中区深入贯彻落实全民健身国家战略，丰富职工业余文化生活，增强职工队伍凝聚力和向心力的具体实践。通过赛事，进一步营造“我运动、我健

康、我快乐”的良好社会氛围，引导广大职工树立健康生活方式，培养体育锻炼习惯，以更加强健的体魄和饱满的精神状态投身于工作和生活中，为区域经济社会发展注入新的活力。

据市中区总工会党组书记、常务副主席常德强介绍，健康是职工幸福生活的“基石”，活力是团队凝聚力的“源泉”。开展职工文体活动不仅是一项提升职工生活品质的“暖心工程”，更是凝聚人心、激发活力的重要纽带。区总工会始终秉持“以职工为中心”的工作理念，将职工身心健康放在首位，通过广泛开展职工朋友们喜闻乐见、健康文明、昂扬向上的各类文体活动，让大家在忙碌工作之余放松身心、增进交流，真正实现“工作有干劲，生活有乐趣”。

龙山路街道
举办义诊暨科普宣传活动

□通讯员 杨瑞

龙山路讯 11月14日，龙山路街道老车站社区联合山东健康集团枣庄医院在惠工八区举办义诊暨科普宣传活动。活动紧扣“糖尿病与幸福感”核心主题，为辖区居民及糖友群体送上专业健康服务，现场反响热烈，获得广泛认可。

本次活动依托多学科协作优势，汇聚枣庄医院内分泌风湿免疫科、营养科、心内科、眼科等6大重点科室专家团队。义诊过程中，专家团队耐心接待每一位咨询者，细致解答糖尿病防治、饮食调理、用药指导等问题，量身定制个性化健康方案。现场同步开展血糖、血压、免散瞳眼底检查、心电图检测及等多项免费检查与服务；同时发放糖尿病科普资料，让健康知识触手可及。

通过推动优质医疗资源下沉，提升老年群体的健康素养与自我管理能力和提高对睡眠饮食、血糖血压、科学用药等方面的认识，全面提升居民健康素养水平，受到居民群众好评

共建
美丽
乡村
共享
美好
生活