

特别关注·聚焦为兵服务

这是一个位于大山里的山沟。这里是“导弹的家”，也是“神剑卫士”坚守的岗位。前不久，记者夜宿深山，与火箭军某部综合保障营官兵摆起“龙门阵”。

山高、林密、沟深。一些新兵来了很不得解：“为啥不搬出去？”现在，这里竟然成了一个大家“来了就不愿离开的地方”。原因何在？

一级军士长刘建行开了口：“一是‘导弹的家’在这里，我们就得守在这里。二是各级持续推进帮难解困工作，把好事办到了大家心窝里。”

把“难”解在“心”上

■本报特约记者 李永飞 通讯员 徐星星

官兵在哪个点位，只要在网上下单，就能享受‘上门服务’。”李长庚告诉记者，碰到“山里没货”，机关也会利用干部下山办事、采购物资等时机帮大家“调货进山”。

“大家精神层面的需求也得到了一定满足。营区的文体活动中心与市区里的影城签订了协议，节假日官兵不出营门就能欣赏到最新影片。”

笑意。这笑意，不仅是对之前帮难解困工作成效的肯定，还因为大家心里清楚，随着这项工作的深入开展，更多的措施会落地，更多的喜人变化将会发生在座座军营里……

新闻样本

多措并举解决官兵急难愁盼问题

■本报特约记者 李永飞 通讯员 李郑楠 李永波

记者调查

●运用“网络+”模式服务基层官兵

以前需要来回跑几趟的事，如今不出营门就办成了

“您提取住房公积金的申请已审批通过，请留意！”前不久，一直奔忙在工作一线的某部中士曾泽生，一回宿舍就看到了手机上机关人员发来的提醒短信。

此前，曾泽生打算购买婚房，可手头资金不够。于是，他想到提取住房公积金。听了他的打算，以前办过这类手续的一个战友告诉他：“我记得手续挺多，要做好跑几趟的准备。”

“咱们不是已开通了网上为兵服务平台吗？可以网上申请呀。”另一个战友的话点醒了他。

下载电子表格，填好信息后上传……当时，曾泽生还在想：“如果线上办不了，那就跑几趟。”

没想到，千里之外的机关业务部门受理很快走完审批流程。曾泽生很是感慨：“以前需要来回跑几趟的事，如今不出营门就办成了。”

曾泽生所在的部队，一些基层营连距离机关上百公里。官兵遇到个人困难时，有时不知怎么办、不知找谁办、不知多久才能办完。为此，该部依托军营网络开通了“一站式”为兵服务平台，开设了工资福利、住房用车、医疗服务、亲属保障等13个版块，推行“线上受理、集成服务、线下承办”帮难解困模式。

“在火箭军部队，像这样借助网络为帮难解困工作提速增效的事很多。”今年年初，火箭军机关盘点去年帮难解困工作的成果时发现，各单位运用“网络+”模式服务基层官兵的现象已很普遍。

在某导弹旅，旅党委要求相关办事人员做到“基层有留言、机关就留心”。他们不仅在军营网络开通了“首长信箱”“网上兵声”“业务咨询”等平台，还建立了网上值班制度，承诺对基层官兵反映的困难和问题“回复不过夜”。

去年以来，该旅协助办结官兵家庭维权涉诉案件23个，化解矛盾纠纷15起，协调为70余名子女和家属办理了入学或就业手续。这些事项中，不少是“网上兵声”引出的“解难答卷”。

效率来自网络平台的助力，也来自火箭军机关的整体统筹推进。

去年以来，火箭军成立帮难解困领导小组，先后4次集中研究重要事项，明确提出“官兵在哪里，帮难解困就跟进到哪里”。

面对部队主体为“网生一代”的现实，各级不断拓宽网上帮难解困渠道，使这项工作呈现出提速增效、便捷暖心的生动图景。

●从“自己孩子自己抱”到“区域协作属地办” 为一名导弹旅干部解困，牵头单位却是士官学校

翻看“火箭军帮难解困工作台账”，一则记录让记者不禁一愣：“为一名导弹旅干部解困，牵头单位却是士官学校。写错了吧？”



某部联合军地法律专家开展“法治温暖官兵心”活动，引导官兵养成依法办事、遵纪守法的习惯。张峰摄

暖心方能聚心

■李永波

关心关爱基层官兵有很多种方式，其中之一就是想方设法为基层排忧解难。尤其是在官兵及其家庭遇到凭借自身力量难以解决的问题、没法克服的困难时，就要切实抓好帮难解困工作，通过真抓实干来帮助官兵渡过难关，尽快消除其后顾之忧，在暖兵心中不断激发官兵履职尽责的主动性和创造性，持续汇聚上下同欲、矢志强军的磅礴力量。

心中始终装着官兵。帮难解困工作是关心基层、关爱官兵之举，体现着基层至上、士兵第一的理念。开展好这项工作，首先心中要始终装着官兵。这样，才能真正带着深厚感情做工作，真正与官兵坐在一起、干在一起、想在一起，把官兵的急难愁盼放在心上，把帮难解困的责任扛在肩上，把官兵的事当成自己的事来办，事事时时全力以赴。

找组织”的理念深植于兵心。因此，在这一过程中，要坚决立起精细、求实、高效的工作标准，做到情况掌握到位、组织跟进到位、政策运用到位，集中多方力量和资源大力推进，对官兵急需急盼的事紧盯快办、特事特办，对复杂棘手的事担当作为、集智攻坚，让官兵对帮难解困工作由衷感到满意。

因此，要将其作为经常性基础性工作紧抓不放、常抓不懈，让倾心服务基层、用力解困纾困成为各级机关的一种行动自觉。要注重发挥制度管长远的作用，不断健全完善制度、优化工作程序，通过畅通军地协作渠道、强化督导问效，不断释放制度效能，持续激发广大官兵心无旁骛、奋战打仗的热情和动力。

实践证明，让帮难解困工作成为暖心之举，发挥凝聚兵心士气的作用，有必要把握好以下几点：

听了这话，负责管理台账的机关干部解释道：“这张表上登记的都是需跨区协调解决的事项，这名干部的老家正好在火箭军士官学校所在地，涉法涉诉难题交由属地单位去解决，效率会更高。这就叫‘属地办理’。”

“属地办理”，在火箭军部队，这个词已越来越为大家所熟知。不少官兵已经通过这种方式解了难。

某旅军士小纪的父亲在老家因一场事故身亡，由于涉及的责任单位较多，定责赔偿工作进度缓慢。小纪所在单位跨区协调驻防当地的某部提供法律援助，较快地解决了问题。

火箭军工程大学学员小杨的家人遭遇“老赖”借款，金额较大。接到跨区协调解决的来函后，驻防小杨老家所在地的某部指定专人负责，协调地方法院采取措施。不久，双方就签订了协议。

“‘属地办理’的方法很管用。”火箭军帮难解困领导小组的一名负责人告诉

记者，“在此前，我们走的弯路也不少。”以往，官兵遇到类似的事，大多是在哪个单位，就由哪个单位来负责解决。实践证明，这样的方式有时效果并不佳。

在一次座谈中，官兵一一道出了相关弊端。有的人说，家里遭遇变故的官兵，最盼的是“事能快点儿解决”，但异地解困往往实现不了这一点，官兵只能干着急。有的人说，即使所在单位有人到了当地，也常因不熟悉当地情况而“两眼一抹黑”……

经过调研和分析，火箭军机关找准了症结所在——这难那难，说到底都是各单位“自扫门前雪”造成的。仅靠一个部门、一个单位的力量难以解决，那就转变思路拓新路。

火箭军机关经过反复研究论证，决定搭建跨区协调、“属地办理”解困的新机制，构建起“一站受理、一网统筹、一线贯通”的工作链路。由此，以充分借力

“卡点”所在地驻军单位力量为特征的“共管瓦上霜”方式开始运行。前不久，某基地政治工作部梳理“帮难解困成绩单”时发现，仅去年就为兄弟单位协调解决了近10起涉法涉诉难题。

●既“一事一策”帮也“举一反三”防 如果不强调预防，官兵提报的困难事项可能会更多

春节过后的第一天，某营官兵每个人都收到了各自的“专属礼包”。“礼包”里，装着一页纸。上面是根据去年官兵各自表现和经历，写下的新年寄语和暖心提醒。

“说是‘专属’，是因为官兵的经历

有所不同，本人或其家庭遇到了自身无法解决的困难，有的困难产生原因有一定私密性。”该营陈教导员告诉记者，“节后第一天，官兵收到‘专属礼包’。从帮难解困的角度讲，算是一个‘温馨提示’，提醒每名官兵有针对性地做好风险防范工作。”

“这个暖心提醒不好写。”陈教导员说，“难就难在，要对官兵个人或家庭情况了然于胸，还要有一定风险预判能力。”

这个暖心提醒，折射出火箭军部队开展帮难解困工作的另一个特点——既“一事一策”帮，也“举一反三”防。“官兵提报的重要困难事项已解决448个，官兵满意率97.5%……”这组数字，来自2023年火箭军帮难解困工作“成绩单”。火箭军帮难解困领导小组的一名干部告诉记者：“如果不强调预防，官兵提报的困难事项可能会更多。”

为做到这一点，去年以来，火箭军

深入开展以“及时掌握、及时报告、及时处置”“有效防范、有效化解、有效激励”为内容的“三个及时”“三个有效”活动，要求各单位适时组织官兵谈心交心，并设立网络信箱、解困热线、意见箱等，提升知兵难、知兵困的及时性和精准度。

与此同时，机关采取案例剖析、数据比对、风险预判等办法，定期梳理易发多发的倾向性、苗头性问题，提醒各单位有针对性地做好预防工作，补齐短板。

一次调研中，有战士反映，碰到一些涉法问题时不知向谁“请教”。机关举一反三，发现此类问题较为普遍。他们及时组织“送法下基层”活动，依托136个法律援助工作站常态化为官兵提供咨询，对官兵遇到的重大涉法维权问题，安排律师“一对一”服务，补齐了预防环节上的这个短板。

●把着力点聚焦在问题落实“清零”上

去年未完成的事项，成为新年度专题工作会主要议题

“去年，计划解决的官兵急难愁盼问题，目前还有7项没有完成。”前不久，某部新年度首次专题工作会，先把这些未完成事项摆到了桌面上，并根据实际逐条逐项地拿出了具体推进措施。

无独有偶。在近期的一次交班会上，某旅对照帮难解困“马上办清单”，也对前期未完成事项“过了一遍筛子”，以“职责归位”来推进“难题归零”。

两个单位都把着力点聚焦在问题落实“清零”上，原因之一就是火箭军在探索建立的综合评价机制中，把台账清零率、官兵满意率列为关键指标。

“两率”被列为关键指标，源于火箭军机关组织的一次调研。那段时间，一些官兵反映的急难愁盼问题解决进度较慢。调研结果显示，除了客观原因，一部分事项进度的延后，也有主观方面的原因。比如，有的办事人员存在“难题拖得久、短期难以解决”的畏难情绪，有的抱着“问题涉及面广、得靠地方支持”的等靠想法，还有的存在“解难不可能一蹴而就，肯定有个过程”的缓办心态。

为此，火箭军机关有针对性地拿出了一套方案，明确了解难事项、制度机制、工作流程、标准要求等，明确将“两率”列为关键指标，倒逼工作落实。

各单位纷纷加大督办力度，使一件又一件官兵的“挠头事”“闹心事”画上句号。

某部发放《跟踪督办联系卡》，搭建起双向互动、信息直达的“沟通渠道”，先后解决官兵急难愁盼问题90余个。

某旅挂帅销账，明确解困图、时间表、责任人，使官兵反映的60余个涉法涉诉问题及时得到解决。

在重视解困结果的同时，火箭军机关要求各级对帮困过程给予关注，既关注办事人员的方式方法是否高效，也关注其在办事过程中遇到的困难并予以援手，同时对办事人员的努力及时给予肯定和鼓励。

前不久，火箭军各级机关在筹划新年度帮难解困工作中，“两率”继续被列为关键指标，所订的措施更实、标准也更高。火箭军帮难解困领导小组的一名领导说：“持续朝着这个方向用力，官兵的满意率会越来越高。”

锐视点