

特别关注·新时代基层建设

把基层官兵的事放在心上

■毛英椿 本报特约通讯员 李健

“没想到，义务兵的家属也能顺利来队探亲了！”回想起这次家属来队的前前后后，陆军某旅上等兵李洪忍不住感慨。

那年，李洪大专毕业不久就与妻子张青群步入婚姻殿堂，很快迎来了二人的爱情结晶。然而，已经步入社会的他，心中仍然怀揣着对军营的向往。在妻子的鼓励支持下，李洪决定趁着还未超过入伍年龄限制自己一个军旅梦，毅然选择参军入伍。但对于妻子张青群的默默付出，他心中既感动又愧疚。前段时间，张青群和不足两岁的儿

子同时生病。视频通话时，看见满脸憔悴的妻子独自照顾儿子，李洪抑制不住心中担忧，冒出一个念头：能不能把妻子和孩子接到身边照顾几天？

然而他转念一想——义务兵配偶来队探亲会不会给部队添麻烦？领导能不能同意？李洪顾虑颇多，只得把这个念头藏在心底。

很快，心事重重的李洪引起了连队林指导员注意。了解原委后，林指导员也为难起来：“法规未明确规定义务兵配偶能否享受探亲权利，单位也没有这样的先例，该怎么办？”

“咱们不是有旅下发的《党委机关服务基层手册》吗？上面说过，官兵遇到紧急的事情可以打应急热线求助。”在文书的提醒下，林指导员抱着试一试的想法，拨打了热线电话。

没想到，电话打过去没多久，机关人力资源科就给出回复：这一需求不违反相关规定，允许来队探亲！

得到消息，李洪立即为妻子订票。同时，接到连队申请的军需营房科为他协调了临时来队公寓房。来到部队后，

张青群母子很快恢复健康。李洪心里暖意融融：“组织把我们基层官兵的事放在心上，我必须更加努力奋斗，用工作实绩回报部队！”

一本“服务基层手册”，牵出不少暖心事。

该旅机关一名领导坦言，以前机关各科室权责划分不明确，部分干部服务基层官兵的意识不强，有时会以“忙不过来”“正在办理”等理由拖延办事进度，要是遇到像李洪这样的特殊情况，

拿不准又怕担责任，甚至会把“皮球”踢回给官兵。

“这本《党委机关服务基层手册》，向基层官兵立下了‘责任状’。”一名干事告诉笔者：“它定下规矩——基层反映的矛盾困难，必须事事有回音、件件有着落。能办的马上办，不能立即解决的24小时内要作出详尽说明、提出解决方案，给官兵一个满意交代。”

除此之外，这本手册还涵盖了各类业务办理流程、突发事件处理方式等内

容，官兵遇到问题只需按步骤操作，就可以获得帮助。

一册在手，办事不愁。据该旅领导介绍，随着《党委机关服务基层手册》推出，一系列惠及官兵的务实举措有序落地，基层官兵对机关工作满意度明显提升，练兵备战热情高涨。

新闻样本

一本“服务基层手册”的诞生

■毛英椿 本报特约通讯员 李健

一线调查

看似简单的小事，却成为基层官兵的烦恼

在大多数人心里，补办身份证本该是一件小事。然而，为了这件小事，陆军某旅一级上士王庆军却颇费周折。

那年，王庆军与妻子商量好，趁着过段时间探亲休假，在老家购买一套商品房。由于身份证遗失无法办理相关业务，王庆军委托连队文书帮忙补办身份证，却正巧赶上这段时间文书不在位。思来想去，他决定自己去旅机关跑一趟。

因为不熟悉机关各部门业务范围和楼层分布，王庆军不敢贸然进门询问。他在机关楼里绕了几圈，费了很大功夫才找到人力资源科，却被告知负责办理相关事项的干事赴基层检查调研，他只好先行离开。第二天前往机关，王庆军终于如愿见到这名干事，但因为材料准备不全，他还是白跑了一趟。

原来，此前该连官兵需要补办身份证、保障卡时，都由文书一手操办，官兵们并不清楚要走哪些程序。为了尽快办理，王庆军立马返回连队准备材料。可是再次来到机关提交申请时，他又被告知提交的照片不合标准，只得回去重新拍照。

此后，王庆军几次赶上机关人员外出或开会，来来回回好几趟，才把申请材料交了上去。然而随着时间流逝，眼看马上就到休假回家的日子，他依然没有等来补办的身份证，只好推迟了买房事宜。

王庆军遇到的情况并非个例。那年底，某连何指导员想依据政策申请家属随军，于是前往机关对科室办理申请事宜。没想到，也是因为不清楚办事流程，何指导员反复跑了好几次，才把所需材料补齐。

一次机关基层双向讲评会上，作为基层官兵代表的王庆军忍不住将这段“办事难”的经历讲了出来，引发许多战友共鸣。现场不少基层官兵反映，由于对福利待遇政策掌握不够、不熟悉机关办公模式和申请流程，每次到机关办理业务前，他们只能依靠四处打听来了解相关信息，常常找不对业务负责科室；即便找对了地方，也难免会因为材料不全、条件不够等原因来回跑。

看似简单的小事，却成为基层官兵的烦恼。“如果能提前知道要问谁、该找谁、需要什么手续，让大家有针对性地准备相关材料，不仅让官兵省时省力，而且有利于激发兵士士气！”这一问题，迅速引起该旅党委的高度关注。

基层的呼声，就是改进工作思路的方向

面对基层官兵的“吐槽”，该旅不少机关干部也有些委屈：“我们很愿意为基层服务，可许多时候，我们也感到无能为力。”

旅作训科长王参谋对此感触颇深：“比如我负责的训练器材申领，申领程序是什么，需要哪些材料”这些事项，我和各单位强调了不少遍。可来办业务的官兵经常“两手空空”，办理流程也一问三不知，最后不得不多跑一趟。”

对王参谋的无奈，装备维修科林助理员深有同感，他在负责维修器材申领时也曾多次遇到类似情况。后来他灵光一现，将办理业务所需材料、办理流程及自己的联系方式都印在卡片上，分发给



图①：陆军某旅为《党委机关服务基层手册》拍摄宣传片。

图②：某连文书汪世明(右)查阅《党委机关服务基层手册》办理相关业务。

谢剑创摄

服务基层应当与时俱进

■张谦

习主席在中央军委政治工作会议上强调，要“实实在在为基层解难帮困，增强官兵获得感和归属感”。服务基层是一个动态过程，不可能一劳永逸；老问题解决了，新问题还会出现；表面问题解决了，潜在问题就会冒出来。对于各级机关而言，变的是服务基层的方式方法，不变的是服务基层的职责初心。只有紧跟时代环境变化、使命任务拓展，才能让服务跟上节奏、跟上需求。对待服务基层的态度，是党委机关

工作作风的直观体现。机关干部应自觉强化服务意识、端正服务态度，提升官兵的归属感、幸福感、获得感，比较紧急的事特事特办，承诺基层的事紧抓快办，做到“事事有回音、项项有着落”。

脚下沾有多少泥土，心中沉淀多少真情。随着军队改革不断深入，基层建设特点规律持续变化，各级领导干部应多多深入一线，及时了解基层官兵需求、找准困扰官兵的问题根源，切实提

高服务基层实效。

服务基层是一项长期系统性工程，需要久久为功、常抓不懈。为官兵解难帮困不是阶段性任务，并非一朝一夕就能完成。从规范服务事项流程，到完善综合保障体系，只有充分发挥制度作用，构建全链条闭环式服务机制，才能长远保障官兵权益。

时代在变化，服务基层的方式也需要与时俱进。如果要更好地解决基层官兵矛盾问题，各级机关应结合单位实

际，探索更符合时代特征与现实要求的方法路径，善用“互联网+”为服务基层搭桥梁、辟新路、赋能量。

只有带着真心走进基层、走到官兵中间，才能回应好官兵期盼、解决好实际难题，在服务基层过程中交出一份令官兵满意的答卷。

锐视点

各单位。

“有了这张卡片，官兵对如何办理业务一目了然，即使有不明白的地方也可以联系我，不仅方便了基层办事，还提高了我自己的工作效率。”林助理员跟同事们分享自己的做法。

得知林助理员的妙招，大家立即开始效仿，一时间不少机关科室纷纷制作卡片，分发给基层单位。

效果立竿见影。收到卡片后，基层官兵对各种要办理的业务流程、所需材料一清二楚，再也不用像以前一样自己摸索。机关各科室也普遍反映，工作效率大幅提高。

然而，新的问题随之而来。随着越来越多科室制作分发业务卡片，基层单位收到的卡片越来越多。这些卡片大

小、格式、材质各不相同，不便于保管。卡片涉及的业务类型更是让人眼花缭乱、难以分类，有时办理某项业务，光找卡片也得花不少时间……

“还有些比较‘冷门’的业务，我们也不确定相关科室是否下发过卡片。”该旅旅部文书郭文海记得，一次为了给部分官兵申办炮兵专业保健津贴，他把机关下发的卡片翻了个遍，也没找到相关办理流程。最后，他打电话到机关询问才得知，由于此项业务办理较少，科室并未制作过相关卡片。

在机关指导下，郭文海顺利完成这次业务办理，但他心里闪过一个念头：有了这么多卡片，好事也还没完全办好。

“如果能将这些卡片整合在一起，形成更清晰更全面的手册就好了。”一次首

长机关下基层的现场办公会上，郭文海大胆提出自己的想法，现场官兵纷纷点头赞同。

“基层的呼声，就是改进工作思路的方向。”了解情况后，该旅领导现场指定机关各部门梳理相关业务，将办理所需手续资料、办理流程、负责人联系方式明确落实到纸面。很快，机关便将所有汇总内容装订成册，分发到基层营连，第一版《党委机关服务基层手册》就此出炉。

好的机制不是一蹴而就的，必须不断优化

“相比让人眼花缭乱的业务卡片，

《党委机关服务基层手册》更加直观明了、容易操作使用。”该旅某营文书刘强告诉笔者，手册分发到基层后，受到官兵欢迎。“尤其是各营连文书，几乎人手一本，随身携带，遇到不懂的业务，翻一翻就能找到解决办法。”

看见手册获得良好反响，该旅党委一班人欣慰的同时，也在持续反躬自省：好的机制不是一蹴而就的，必须不断优化，才能渐趋完善。他们提示机关各科室，要在日常工作中注意发现收集《党委机关服务基层手册》存在的问题不足，以便下一步更新补充。

果然，随着手册深入推广应用，一些问题开始浮出水面。“有些业务看似是某科室负责，却涉及其他科室，这时就很容易陷入来回跑的循环。”该旅某营焦排长

告诉笔者。

原来，手册投入使用后不久，焦排长受命前往机关办理弹药调拨业务。按照手册提示，他带着弹药调拨申请单来到弹药科，却得知需要前往作训科办理某项手续。等焦排长来到作训科，又被告知此项业务由弹药科负责，作训科仅负责审批……就这样，他在两个科室间跑了几个来回。最终，任务是完成了，焦排长却感觉办理过程“真不容易”。

经过新一轮意见建议收集汇总，第二版包含9类93项业务的《党委机关服务基层手册》很快出炉。与第一版相比，这版手册不仅对业务类型作出分类细化，方便官兵查找，还增添了业务承办部门、办理时限、服务承诺等内容，对各科室权责明确划分，避免再次出现科室间来回跑、业务办理拖沓等情况。

服务基层就是服务战斗力，花费再大精力也值得

为什么要大费周章持续修订《党委机关服务基层手册》？该旅党委态度鲜明——

“基层是部队全部工作和战斗力的基础。服务基层就是服务战斗力，花费再大精力也值得。”

前不久，该旅某营二级上士彭志富休假期间突发疼痛，诊断为肾结石，需要立即进行治疗。不巧的是，彭志富的家乡并没有体系医院，在体系外医院就医能否报销、如何报销，让他犯了难。

情急之下，彭志富想起该旅开设的暖心服务热线，抱着试试看的心态拨了过去。了解情况后，值班员程家琦立即将彭志富的电话转到负责对口业务的卫生科。在卫生科助理员的远程指导下，彭志富顺利就医并保留相关票据。回到单位后，他在助理员的跟进辅助下成功完成报销。

据了解，为提高服务质效，该旅及时收集基层矛盾问题与意见建议，有针对性地修订《党委机关服务基层手册》进行补充。同时，为解决“手册未包含相关业务”“手边没有手册”等问题，他们开设暖心服务热线，由专人值班转接官兵诉求，为基层官兵开辟一条业务办理的“绿色通道”。

“不仅如此，我们还根据实际情况灵活调整了业务办理方式。”一名干事告诉笔者，对“自学考试报名”“职业技能鉴定”等官兵需求量较大的业务实行“上门办理”；官兵请领物资、器材与书报时，从“基层自己领”变成“机关送上门”……

如今，该旅机关楼内，各科室分布图清晰明了，走进科室后的“一张凳子、一杯热茶、一张笑脸”，瞬间拉近机关与基层的距离；打开旅强军网，“机关服务基层”信箱赫然在目，官兵们可以在其中自行提问，由对口科室负责解答。

“从一本‘服务基层手册’的诞生，到机关服务机制的不断完善，折射出党委心系基层的真情。”对于机关所做的各种努力，基层官兵由衷点赞。

“我们坚持提高服务基层质效，尽力将基层从繁杂事务中解放出来，就是为了让官兵把更多时间和精力投入强军实践。”该旅领导介绍，近年来，该旅多家单位与多名官兵在上级组织的比武竞赛中摘金夺银，部队战斗力水平不断跃升。