

“百姓事马上办”，这是宁海县于2004年创办的一个网络民生服务平台。平台以促进行风建设、提高政府效能为目的，设置投诉举报、咨询求助、记者出击等10个栏目。群众注册后可发帖，也可通过电话、微信等途径反映情况。

走过15个春秋，“百姓事马上办”服务范围已覆盖宁海城乡，它关注民生、提供服务，解决事关百姓切身利益的“小事”，创办至今共受理百姓咨询投诉6万余件，帮助解决问题5万余件，处理率达84%，群众满意度90%以上。

“政府做加法，群众做减法。”在宁海，有事找“百姓事马上办”如今已成为群众的习惯。



相关部门在现场接听民生热线。(资料图)

百姓事，马上办

——宁海民生服务平台15年解决5万件百姓事

记者 孙吉晶
通讯员 徐铭铎 蒋攀 赵维华

1 民情民意的回音壁

本月6日，宁海县卫生健康局以及县内几家医院的工作人员结合主题教育，走进“百姓事马上办·为民服务解难题”活动现场，接听民生热线，集中回应群众反映和关注度高的热点问题，接受群众监督。

“一早去县第一医院挂号，车位不好找，停车难问题怎么解决？”林女士电话咨询第一医院停车难的问题。县第一医院马上进行了解，现场答复将计划投资200万元，对院区东南角的地面停车场进行改造，由此可新增停车位130个；同时重新规划医院道路和行车路线，在行政楼区域周边及新住院楼北侧道路再拓展20个停车位。此外，将实行院职工单双号停车方案，鼓励职工将车停放在院外或采用拼车、公共交通等方式出行，为患者就医提供更多车位。

今年6月以来，“百姓事马上办”聚焦文明城市创建、城市精细化管理、城乡规划、高考志愿填报、“五水共治”、退伍军人政策等群众关注度较高

的话题，结合微信与客户端跟帖，线上线下联动，第一时间答复百姓反映的问题。相关部门分工明确，耐心细致地答疑解惑、真心实意地解决问题，主动回应群众的意见和诉求。

“百姓事马上办”突出“马上办”，体现时效性。从多年运行情况来看，实际效果十分明显，各单位承办的投诉件大多数得以落实，不但有效地维护了群众的切身利益，而且有力助推了宁海机关单位的作风转变。据宁海县信访部门统计，平台开办以来，全县群众上访数明显下降。

据平台工作人员介绍，“百姓事马上办”在线设置投诉交流平台，群众只要通过手机注册成为该平台用户，就可对全县各乡镇、各部门进行投诉举报、咨询求助、建言献策。平台受理后，第一时间发短信提醒被反映单位进行处理，并告知留言用户处理情况。整个处置流程实行“网上来、网上去”，不仅降低了行政成本，也进一步提高了政府的工作效率和网络问政透明度。

10月10日，“百姓事马上办”收到前童镇妙宏村张家自然村民的投诉，称两年前就已上自来水管安装费，至今仍未喝上自来水。接到投诉后，“百姓事马上办”马上组织记者进行实地走访。经过了解，原来在两年前，张家村村委会向每户村民收取1600多元作为自来水管安装费，但时至今日自来水仍未接通。部分村民只好到周边村庄去接水，上了年纪的村民只能喝地下水。

记者将情况向前童镇政府进行了反映。随后前童镇联系了县水务集团，集团工作人员表示，张家村自来水管安装费用是2018年10月29日支付的，经过设计预算招标一系列程序，今年4月中标公司签订合同进场施工，目前该工程主管铺设已完成65%，预计11月15日前完成全部管道铺设，下月15日

之前水表全部安装到户，月底开始通水。在随后的回访中，该村村民表示满意。

“百姓事马上办”联合当地新闻单位，树立“融媒体”的工作理念，化解矛盾、破解难题。每周，县新闻媒体刊出两期“百姓事马上办”栏目，内容涉及群众普遍关注的民生问题、急需寻求帮助解决或答疑解惑的热点问题以及需要多个部门联合解决的难点问题，每期公开反馈或追踪报道2到5条投诉件。同时，对典型投诉案例进行追踪，在媒体上连续刊发多篇深度报道，达到“以小见大，举一反三，释疑解惑，典型教育”的作用。

此外，对事关发展大局和社会稳定的投诉件直接编发“百姓事马上办内参”供县领导和有关部门决策。截至目前，“百姓事马上办”栏目已刊登深

度报道1549篇，反映的问题基本得到解决。

“平台现有103个部门、乡镇(街道)联办成员单位，每个单位都有1名联络员与平台对接。”工作人员赵维华说，他主要负责把百姓诉求转呈给相关部门，对方必须在24小时内响应，5个工作日内回复处理。如果没有反馈，舆论监督会及时跟进，县纪委也将发出催办单。

不仅如此，宁海还将“百姓事马上办”工作列入年度目标管理考核，工作专班会根据考核细则建立考核台账；对承办单位的承办情况实行电话回访和网络评价，群众、网民按照“满意”“基本满意”“不满意”对相关部门的承办进行反馈，县纠风办将此举作为县机关效能建设的考核内容之一。

2 舆论监督的快速路

群众利益无小事。“百姓事马上办”在认真受理百姓投诉、咨询的同时，不断探索联系群众的新形式。

平台根据一个时期群众关心的热点、难点问题，确定对话专题，组织开展广场咨询活动，或定期邀请有关部门负责人与百姓直接对话，接受群众的监督。“百姓事马上办·民生热线”开通以来，已成为反映社情民意的“晴雨表”和解

决群众疑难问题的“直通车”。每年5月底，相关部门提前发布《百姓事马上办·民生热线》年度工作安排表，对话时间、对话内容、对话主题，一目了然、责任到人，便于群众意见建议的反馈处理。据统计，2007年至今，民生热线共举办143期，接听电话3500多个，接受网友网上投诉5000余件。

平台还开设“新闻会客

厅”专题，每个月确定对话交流主题，邀请有关部门负责人、党代表、人大代表、政协委员，进行网上对话、新闻发布会等活动，做到有求必应、有问必答、有难必帮、有事必办。

宁海县委常委、宣传部部长叶秀高表示，今后“百姓事马上办”将拓宽渠道，植入“看宁海”客户端，让群众在手机上就能反映问题。

3 党群关系的连心桥

陈海栋：三十余载扎根葡萄园，创新探索不停歇

记者 黄程
江北区报道组 张落雁
通讯员 周旦

秋冬季节，本是葡萄种植基地的“伏休”时间，但是在江北阿东水果专业合作社的基地里，每天有新鲜的酒红菇出产。这是



图为陈海栋在查看“阳光玫瑰”生长情况。(沈国峰 黄程 摄)

合作社负责人陈海栋探索出的套种新路子，平均每亩产出近万元。

之前，陈海栋在江苏学习时了解到，可以将葡萄枝条粉碎当肥料，而且这种肥料非常适合种蘑菇，他就利用葡萄藤下的闲田开始种植酒红菇。“采摘季的时候一天产量在225公斤至300公斤之

间，打开市场后，供不应求。”陈海栋说。

爱尝试新事物，爱学习探索，这是陈海栋的性格，也是他走上成功路的重要原因。在江北，阿东水果专业合作社小有名气，今年8月，由该合作社选送的“阳光玫瑰”葡萄样本在全市擂台赛中脱颖而出，成为擂主。

阿东水果专业合作社在3年前开始种植“阳光玫瑰”，是我市较早引进的基地之一。为了提升产品品质，合作社寻求江北区农业农村局、浙江农林大学技术专家联合申报了区科技项目，一起潜心研究“阳光玫瑰”栽培和贮藏保鲜技术。

陈海栋说：“有了专家的帮助，今年基地产出的‘阳光玫瑰’不仅穗形美观、大小适中，果实色泽黄绿、晶莹剔透、水润饱满，而且入口鲜爽脆滑、甜而不腻，最迷人的，那一股淡淡的玫瑰清香，充盈于唇齿之间。”上市之后，吸引了来自北京、上海、南京、杭州等地的客商。

陈海栋对于土地的感情，随着岁月的流淌不断加深，他一心扑在土地上已经有30多年。1987

年，初中毕业的陈海栋就开始踏踏实实做一个农民了。“其实我12岁就开始帮父亲一起种葡萄。”当时虽然年纪小，但对做农活就是有兴趣。

陈海栋说，以前葡萄种植全是露天，如果遇上连续的阴雨天，就只能看着葡萄烂光，“很心疼。”种了这么多年葡萄，陈海栋得出一个结论：“葡萄很多是好品种，但是要注意控制产量。”他说，一亩地最多时能产出葡萄4000公斤，但由于品质不好，一斤只能卖到七八角。

1998年，陈海栋结婚成家，父亲分给他20亩土地，他从那时候开始自立。“以前跟着父亲干，总有个依赖，自己单干了以后，积极性高了很多。”陈海栋说当年为了向其他农户取经，他经常骑着摩托车到市老三区、鄞州、镇海各处跑，“单干第一年挣了9万元，那时候看看是蛮不错的。”

到2000年，陈海栋在下沈村以一亩270元的价钱租了80亩土地，从那以后，他的葡萄产业越做越大，随后他又在横山村承包了200多亩土地，还与三江超市建立了长期合作，“我们和三江超市

的合作也是从小做起，从最初的十几家到现在的一两百家。”这些年，陈海栋也尝试了不少葡萄品种，“2005年、2006年品种最多的时候有8种。”陈海栋说。

2009年12月，宁波江北阿东水果专业合作社成立，陈海栋在种好自家地的同时，也带着周边村民一起致富。陈海栋给农户们讲解市场行情，统一采购化肥、农药，一起去采购新品种，还找农技站的老师来上课。随着规模的扩大，管理也更加规范化，从2015年开始，合作社投资150余万元，引进了智慧农业物联网平台，通过平台对大棚温度、湿度进行监控，对大棚葡萄种植进行精细化管理。

现在，他又琢磨起了葡萄的深加工产品。“现在这么多农户跟我一起干，责任也不小，总想和他们一起越做越好。”陈海栋说。



崔定昂：40年痴心盆景造型

记者 陈朝霞
通讯员 李叶馨 周东

老桩新枝，或苍劲古老，或体态轻盈，柔中带刚、刚中有柔。走进海曙区月湖街道太阳社区月湖人家小区二楼公共平台，立刻会看见数十盆整齐摆放、造型各异的盆景。旁边，一位白发老者拿着剪刀，细心地对着盆景边琢磨边修剪，这已成为周边居民熟悉的场景。

这位白发老者就是盆景的主人、今年73岁的崔定昂。只要天气晴好，他就在这盆景旁忙碌一天，将业余时间倾注在这些盆景上。“我从30多岁就爱上盆景造型，至今40年了。”崔定昂笑着告诉记者。

退休前，崔定昂是宁波一家工厂的一名钳工，所干的工作与盆景风马牛不相及。“年轻时因为对盆景造型感兴趣，订了大量有关花木盆景杂志，在业余时间自学，还想方设法和专业人士交流，一点一滴地积累，慢慢地丰富自己的专业知识，后来成为宁波市盆景协会会员。”

真正让崔定昂全心投入盆景造型是在退休以后。“2001年，在月湖街道的支持下，我找到了月湖西区的一小块土地，开始种植盆景，持续了10年。”崔定昂回忆，后来月湖西区拆迁，他将自己精心打理的盆景安置到了现在居住的小区。

说起盆景造型，崔定昂认为这需要在不断实践中积累经验。他把其中的遴选苗木工作比作体操教练挑选小运动员，需要练就火眼金睛，才能找到具有可塑性、能长出好体形的好苗子。为此，他经常到四明山、舟山的海岛去“物色”有潜质的苗木。“我也遭遇过失败。”崔定昂坦言，好多次他把自认为有可塑性的苗木带回家，但是经过多年精心培育，依然不理想，最终只得放弃。

盆景造型还需要十足的耐心。在崔定昂的小小盆景园中，能看见很多盆景的枝条上有铁丝、绳索、悬垂物等各种牵引物。“这两盆挺立的罗汉松有40多年历史，我已经造型8年了；这盆倾斜式雀梅有100多年历史，造型有20多年，1997年时已经获得海曙区盆景比赛一等奖；这些杜鹃是多年前前日本友人赠送的，每年春天能开出五彩的杜鹃花，美不胜收……”看着眼前姿态各异的盆景，崔定昂如数家珍般介绍。

崔定昂说，修剪是盆景造型中最关键的一步，修剪时要根据植物的生长特性有意识地顺势而为，在哪段枝条上修剪、留出多少长度、其生长方向如何、何时进行后续修剪定型等，都必须心中有数。修剪后还要及时补水追肥，“像培养一名大学生成才那样付出心血，让这些盆景朝着外形美观、富有艺术性的道路上不断生长。”

40年乐此不疲地痴迷盆景造型，除了收获很多珍贵的盆景，也让崔定昂身心获益。“退休后我曾经大病一场，经历了8次化疗。治疗间歇，只要有精力我依旧每天呵护这些盆景。”崔定昂说，盆景造型让他修身养性，也助力他战胜病魔。

如今，崔定昂的盆景成为他的“宝贝”，也成为小区的一道亮丽风景，很多居民在他的影响下，在小区公共区域种植各类花草，共同改善小区环境。



▲崔定昂在修剪盆景。(陈朝霞 摄)
▲崔定昂造型的盆景。

