

# 诉求“指尖办” 事项“秒认领”

■ 席晨

“自从实行网格化管理以来,我们小区简直一天一个样。现在,小区不仅有了电动车集中停放棚,还安装了充电桩,环境越来越整洁,大家生活很舒心。”近日,谈起小区近几月的变化,在陕西省大荔县东城街道东郊社区荔东新城小区居住多年的王树义脸上洋溢着灿烂的笑容。

幸福生活源于“家门口”服务的不断升级。

大荔县深入推进党建引领基层治理工作,以规范化建设为基础,以精细化服务、信息化赋能为抓手,从小处着手、从末端发力,构建了齐抓共管、上下联动的网格化治理机制,让“小网格”激发基层治理“大效能”,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 织密“一张网” 兜起民生千万事

“阿姨,这两天腿咋样?家里需要买东西给我打电话。”

“你那天咨询的给孩子办身份证的事办好了,还有啥需要帮忙吗?”

……

2023年12月24日一大早,大荔县东城街道北大街社区第二网格网格员董银成开始了当日的巡查,一见熟人就停下来问候两句。

每次到姚家巷,董银成都会到居民

宋玉兰老人家中看一看,了解宋玉兰老两口的生活情况及身体状况。

宋玉兰和老伴都患有不同程度的疾病,每月仅医疗费就需要大量的开支,给本不富裕的家庭带来不小压力。在一次入户走访中了解到该情况后,董银成第一时间将情况反馈给网格长。经网格长向社区汇报协调后,当天下午,社区工作人员便上门为老人办理了低保申请。

这是董银成的工作日常,也是大荔县12406名网格员日常工作的一个缩影。身穿“黄马甲”、骑着“小黄车”,他们每天穿梭在县城的大街小巷。面对居民五花八门的问题,他们耐心细致地解答,及时提供帮助。除此之外,入户走访、收集社情民意、调解矛盾纠纷等,也是他们的分内事。

基层工作千头万绪,如何把“千条线”拧成“一股绳”,推动基层治理走深走实?

大荔县通过精心组网、全员密网、机制固网,推动网格管理规范化、精细化。大荔县分阶段实施标准区、划网定格、派员定岗、服务定责“四定”行动,在全县划分一级网格2397个、二级网格7284个、三级网格1316个、专属网格1409个,实现网格全域覆盖;按照“一员多用、专兼结合”的思路,配齐配强“一长两员”,构建起“镇(街道)党(工)委一村(社区)党支部—网格党组织”纵向贯通的三级组织体系,将服务触角延伸到

每家每户。

在此基础上,大荔县深化“日常服务+应急处置”社区治理机制,最大限度整合民政、城管、市场监管等各方力量参与治理,建立“五色管理台账”,为孤寡老人等群体提供“一对一”精准帮扶……一张网横向到边、纵向到底的“大网”有效扩大了基层治理“共治圈”。

## 打好“组合拳” 撬动民生大幸福

冬日午后,大荔县西城街道西郊社区槐北小区,一条条平坦宽阔的巷道直达路口,各具特色的彩绘文化墙成了一道独特的人文景观,居民或在健身器材上锻炼,或散步遛弯。

老旧小区展新颜,得益于西郊社区党总支“周二说事日”工作机制在全社区的深入推行。

西郊社区充分发挥辖区网格员触角广、人员熟、情况明的优势,搭建起倾听百姓心声、为民办实事的平台,将每周二确定为“周二说事日”,形成“网格问事、商议说事、具体解事、反馈息事、回访宁事、归档完事”六步骤闭环流程,着力解决社区居民的操心事、烦心事、揪心事。

群众反映问题有途径,社区解决问题见真章。最终,槐北小区的9条巷道按照“一巷一主题”进行了改造提升。

“自从有了‘周二说事日’,大家时不

时能坐在一起提建议、谈打算、想办法,一个个疙瘩解开了,居民与社区的关系也越来越密切。”西郊社区居民郝水长说。

西郊社区党总支书记何远介绍,自“周二说事日”工作机制运行以来,社区累计解决群众关心的涉及生产生活、公共设施、矛盾纠纷、困难帮扶等方面问题32件。

社区服务连民心。大荔县按照“一社区一品牌”原则,结合社区特色和群众需求,打造出东关社区“一领五治”、东郊社区“红黄蓝三色服务”、东大街社区“五团一队”等10余个党建品牌。各社区积极发挥桥梁纽带作用,整合利用各方资源,将更多的民生服务“送货上门”,精准解决群众诉求。

各社区还聚焦辖区“一老一小”和残疾人等困难群体,孵化出儿童兴趣课堂、爱心妈妈团、社区养老中心、老年人日间照料中心等各式特色服务项目,在丰富辖区居民业余生活的同时,让社区治理更有“温度”。

## 巧用“云服务” 民生诉求“指尖办”

“前段时间,我在家中打扫卫生时发现屋顶有渗水迹象,就随手打开手机程序,将情况发布到平台上。工作人员在后台收到消息后,立即联系相关楼栋网格员进行实地勘察,在确认楼顶渗水后立刻联合相关部门对小区楼顶进行了集中修

缮,保障了大家的居住安全。”大荔县城关街道西大街社区崇业小区居民温阳回忆。

温阳口中小程序,是大荔县推出的“智慧党建服务平台”。打开小程序,阳光政务、办事大厅、心声速递、志愿服务、文化活动等九大便民板块一目了然。居民只需动动手指,便能一键提交各种诉求,随时查看办理进度。

大荔县拓宽问需问策沟通渠道,利用“智慧党建服务平台”小程序,结合社区一体化服务平台,落实“群众点单、组织建单、党员接单”服务模式,将行政、网格、志愿、公共、生活、诉求六大服务融为一体,实现了49项便民服务事项接诉即办。

群众利用小程序提交诉求或所遇难题,管理员审批分配,网格员认领处理,通过“线上+线下”相结合的服务模式,形成民情收集、后台分派、线下办理、结果反馈的工作闭环。诉求“指尖办”,事项“秒认领”。截至目前,大荔县通过该小程序“心声速递”板块解决各类诉求1200余件。智慧治理正惠及更多群众。

今年以来,大荔县深入推进大聚合党建行动,加快实现互联网与基层治理和社区服务体系深度融合,将网格建设融入“智慧党建服务平台”,以信息化、数字化手段为网格管理赋能,架起了线上线下服务的桥梁。

(据《陕西日报》)

# “小积分”撬动基层治理“大文明”

■ 周思宇

暖阳照耀着大巴山深处的小村庄。平整开阔的农村公路两边,村民们搬来木板凳,坐在自家院坝里晒太阳。

“大春,今天太阳正好,怎么不见你把衣服、铺盖晒到路边?”遇到村民桂逢春,重庆市城口县左岚乡东风村驻村干部林茂茂打趣道。

“我好久没把衣服晾在那边了。”桂逢春拉着林茂茂往里屋请,“您来看看,干净得很,我都评上好几回‘清洁户’了!”

原来,一年前,桂逢春兄弟俩习惯在离家不远的公路护栏上晾晒私人衣物。五颜六色的被单、衣物等挂在路边,既影响公共环境美观,又存在安全隐患。村干部多次上门劝导,一直收效甚微。

随着文明积分制逐步推行,东风村村支“两委”每月对个人卫生、家庭环境卫生、周边公共卫生等进行检查评比,桂逢春兄弟俩连续被评为“清洁户”。

看着其他村民门上贴着“清洁户”光荣牌,还能用文明积分兑换生活物资,桂逢春坐不住了。他主动把随处乱拉的晾衣绳收起来,房前屋后收拾得干干净净,还积极参加村里组织的各类志愿服务和文化活动,终于喜滋滋地挂上了光荣牌。

左岚乡的变化是城口县推行文明积分制的一个缩影。近年来,城口县依托新时代文明实践平台,以积分超市等创

新手段提升村民参与积极性,让基层治理从“要我整治”转变为“我要整治”,有效促进了文明乡风建设。

结合文明积分制管理,城口县复兴街道茅坪社区还探索出“居民唱主角”的社区自治新路径。

“街坊邻居们,我们组织一次清洁家园志愿服务,大家报名参加可以积分。”茅坪社区微信群刚发出志愿者招募公告,10多名居民就报了名,其中就有2组居民康良翠。

4年前,茅坪社区修建文化墙时,部分墙渣掉落到康良翠的菜园里,心生怨气的她阻碍后续建设,社区干部、邻居几番劝导无果,她的倔脾气也出了名。

随着文明积分制在社区推行,康良翠逐渐转变了观念,加入文明实践队伍中。

数据显示,2019年以来,茅坪社区累计开展人居环境整治、敬老爱老等志愿服务活动1000余次,有效激发了社区共建共治共享合力。

乡风文明的提升,少不了理论知识的滋养。“理论学习作用大,家乡发展心头挂。绿色生态是优势,保护利用责任大……”在城口县明通镇大塘社区,村民曾兴友的宣讲顺口溜赢得观众阵阵掌声。

曾兴友是老党员,也是大塘社区积分超市的“老顾客”,除了经常参加社区组织的读书会,他还主动加入宣讲队伍,是村民眼中的“金牌宣讲员”。

“小积分”撬动基层治理“大文明”。截至目前,城口县按照“一村一站一超市”原则建设积分超市204个,累计积分2300万分,累计5.8万户城乡居民参与积分,覆盖84%的城乡家庭。(据《新华每日电讯》)



## 社区幸福学堂

位于浙江省宁波市

江北区甬江街道的湾头未来社区积极打造社区服务主阵地,设置全龄幸福学堂,采用分时段共享机制,面向辖区居民提供“全龄段”终身学习的良好环境。

上图:3月20日,志愿者在湾头未来社区健康小屋内向居民讲解骨密度相关知识。

右图:3月20日,湾头未来社区的小朋友在社区党群服务中心的儿童乐园做游戏。

新华社记者 韩传号摄

江苏

## 提升留守儿童和困境儿童服务质量

本报消息 近日,江苏省民政厅、教育厅、公安厅等16个部门联合印发《江苏省农村留守儿童和困境儿童关爱服务质量提升三年行动实施方案》,围绕农村留守儿童和困境儿童保护、成长、发展三大需求,部署实施精准帮扶、监护提质、安全防护、心理滋养、固本强基等五大工程,完善保障制度,健全服务体系,不断增强农村留守儿童和困境儿童福祉。

实施方案提出,到2026年,江苏要实现农村留守儿童和困境儿童精神素养明显提升,监护体系更加健全,安全防护水平显著加强,关爱服务工作更加精准高效的目标,并细化了17项具体举措和63条任务清单,明确牵头部门和参与单位,形成全社会关爱服务留守儿童困境儿童的合力。

根据实施方案,江苏将进一步强化服务对象、政策措施、教育保障、关爱服务的精准性,建立“一年两排”“一月一访”制度,做到留守儿童、困境儿童数据摸清、基本情况清、社会关系清、成长需求清,以及监护、生活、医疗、教育等重要情况清,落实数据动态更新机制,形成“一人一档”。完善儿童分级分类评估分类,实行“四色管理”全覆盖,并根据儿童分色变动情况,调整走访频次和关爱内容,及时将符合条件的儿童纳入保障范围,加强政府救助与慈善帮扶有效衔接。

辽宁

## 印发老年助餐服务发展方案

本报消息 日前,辽宁省民政厅等15部门联合印发《辽宁省积极发展老年助餐服务实施方案》,推动构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络。

方案明确了三方面重点工作。一是增强服务供给能力。优化服务布局,将老年助餐服务设施纳入城市“一刻钟居家养老服务圈”“一刻钟便民生活圈”建设。提倡多元供给,支持各类养老机构、乡镇(街道)区域养老服务中心、社区综合服务设施、餐饮企业等参与发展老年助餐服务。提升运营能力,引导老年助餐服务进行标准化、规范化、智能化建设与管理。开展配送服务,支持各类运营主体提供老年助餐配送服务。

“老人的吃饭问题解决了,青年人的就业问题也要想办法。”文汇社区党委牵头在未来小区建立手工工业合作社,引入辖区服装生产企业,居民得以灵活就业,实现“居家、顾家、养家”两不误。合作社建立至今,共辐射带动辖区110多人参与,人均月增收2000多元。

目前,滨城区共建立文汇社区、彩虹湖社区等11处城市社区合作社“微工厂”,带动1000余名社区居民实现家门口就业;在老年人集中的老旧小区,增设医疗便民服务站180处,长者食堂、日间照料中心6处,为老年人提供居家养老服务;积极引入社会力量,设置托育服务站,建设儿童友好型小区。这些实实在在的举措让辖区变成一个和谐幸福的大家庭,走出了一条社区治理的新路子。”滨城区委常委、组织部部长李一鸣介绍,滨城区将继续推进党群服务阵地服务升级,让社区居民的“幸福底色”更足。(据《人民日报》)

## 山东滨州市滨城区坚持党建引领,完善基层治理模式——

# 让社区居民“幸福底色”更足

■ 李蕊 王者

步入山东省滨州市滨城区市中街道文汇社区未来小区,柏油马路笔直整洁,路旁的绿植郁郁葱葱,粉刷一新的住宅楼在暖阳映衬下分外温馨。“小区居住品质提升,离不开党建引领!”居民孙洪业说。

近年来,滨城区突出党建引领,不断创新社区治理新方式,依托老旧小区改造工作,为社区治理赋能,群众获得感、幸福感和满意度不断提升。

## 城市更新

“在项目推进过程中,党员成为解决困难的主要力量”

几年前,未来小区还是另一番景象,住宅楼墙体脱落严重,路面坑坑洼洼,环境脏乱差,居民之间也不团结。

2020年秋天,滨城区推动城市更新工作,未来小区作为老旧小区改造试点入选。改造之初,文汇社区党委书记张宝然把小区居民召集到一块,听听大家的意见:“这么老旧小区怎么改?”“改造会不会给我们生活带来麻烦?”

更新住宅楼外墙保温层时,居民苏荣英不肯拆除窗户上的防盗网,施工一度陷入停滞。张宝然找到孙洪业:“老孙,你在咱小区住了30多年,又是老党员,与居民都很熟悉,去做做工作吧?”

“那成,我去劝劝。”孙洪业一口答应。

第二天,孙洪业敲开了苏荣英家的门。“小区改造,受益的是每家每户,你为小区做贡献,大家都念你的好……”通过孙洪业深入细致的思想工作,苏荣英拆掉防盗网,改造得以继续进行。

此后,孙洪业联合小区几名老党员对小区党员人数进行统计摸底,梳理出61名党员的信息。在社区党委的组织下,依托小区网格建立党支部,由孙洪业担任网格党支部书记,全体党员分为9个党小组,通过党员汇总居民的问题与诉求。

“在项目推进过程中,党员成为解决困难的主要力量,党员带头,小区居民协同配合,大到施工进度,小到协调水电使用,小区居民的利益得到最大程度保障,改造工作有序推进。”张宝然说。

近年来,滨城区积极探索党建引领城市基层治理的有效路径,在全区882个小区全部建立网格党支部,党员充分发挥模范带头作用,极大地推动了社区治理。

## 共商共治

“搭建调解议事平台,居民参与社区治理的积极性更高了”

郑艳芳是未来小区的老党员,作为小区的志愿者,每周一和周五下午,她

会在小区的红色家园服务站,为小区居民缝补衣服。

2022年,未来小区通过“社区党委—网格党支部—楼栋党小组”三级组织网络体系组建“阳光使者”志愿团队,发动党员志愿者积极参与,并吸引小区热心居民加入,为小区治理提供常态化志愿服务、环境维护等。

“有了志愿者,为老年人理发、帮居民找个跳舞场所这些事都能得到解决。”居民吴凤美满意地说,“前几天我们楼栋管道漏水都是志愿者给修好的呢,比以前生活方便多了。”

在提供志愿服务的基础上,“阳光使者”志愿团队常态化开展入户走访、调解矛盾纠纷等工作,带动小区居民共同参与社区治理。

一个周六下午,小区红色议事厅里,未来小区居民代表、党员代表坐到了一起。前段时间,部分小区居民通过“阳光使者”向小区网格党支部反映,不少住户在楼道中堆放杂物、垃圾,有消防隐患。网格党支部副书记王淑兰便召集居民代表来到红色议事厅协商。大家一起制定了楼道公约,让居民限期清理自家楼道里的物品,楼道乱堆乱放的现象有所改善。“党组织统一领导,搭建调解议事平台,居民参与社区治理的积极性更高了,邻里关系越来越和谐。”王淑兰说。

为提高群众满意度,滨城区彭李街道富安社区万隆小区组建“幸福红管家”党员志愿服务队,对年内拟办理的事项进行公开承诺,并制作公示牌在小区张贴,接受监督;市西街道欣民社区滨州学院东宿舍网格党支部组建“银龄先锋”队伍,小区老党员主动加入小区治理队伍……2023年以来,滨城区招募4582名“阳光使者”对城区所有居民小区开展走访,解决民生诉求2680余件。全区已建网格党群服务站660处,覆盖率90%以上,将服务进一步延伸到居民家门口。

## 精细服务

“一荤一素加上一汤,才10块钱,俺天天来长者食堂吃饭”

“宋姐,您来啦!今天吃鸡腿、菠菜炒豆腐还有白菜炖肉。”打招呼的工夫,宋联娥的饭盒中已盛满热腾腾的饭菜。“一荤一素加上一汤,才10块钱,俺天天来长者食堂吃饭。”宋联娥在一旁的餐桌坐好,开始享用午餐。

未来小区共有居民852人,其中60岁以上老人超过两成。网格党支部成员刘卫红了解到,个别独居老人中午吃饭常常只能对付一口,他们希望社区能够建立一座食堂。刘卫红将这些想法整理后反映给了小区网格党支部与社区党委。