

# 大通区： 民情速递解民忧 管理服务高质效

在安徽省淮南市大通区，活跃着一批“民情速递员”，他们深入群众，了解社情民意，不但积极上情下达、下情上传，而且充分发挥职能，化解纠纷、调解矛盾、疏导情绪，把矛盾消灭在萌芽，把纠纷化解在基层。

近年来，为更好地给居民提供快速便捷的服务，大通区创新工作模式，以大通街道居南社区作为先期试点，成立了淮南市首个民情速递服务工作站，并在经验成熟后向全辖区推开。服务站把群众的诉求作为“快件”，由辖区在职党员、社区志愿者和党员志愿者充当“快递员”，经过“收件、派件、办理、反馈”服务流程，做到民意随时表达、民情快速反映、民需及时解决，架通密切联系群众的“桥梁纽带”，大大提升了人民群众的安全感、幸福感和满意度。

## 搭建服务平台 畅通民意表达渠道

快件收集是民情速递服务的基础环节。大通区社区织密“收件”网络，建立了“一线、一网、一册、一卡、一本”社情民意反映体系。一线，即开通一条电话服务热线；一网，即借助“一社区一名大学生任党务工作者”的智力优势，面向社区群众开通电子邮箱及QQ群，全天候收集群众意见建议；一册，即向社区干部、网格员小组成员发放一本民情日志手册，随时走访记录民情；一卡，即向社区群众印发社区民情速递联系卡；一本，即民情收件员日记本，详细记录日常接访、办结反馈情况。

“有居民反映居仁村二区21号楼一楼有违章搭建情况，经过现场实地查看，确实存在违章搭建情况，我现在上报街道，由街道联合大通区城管、大通派出所、居仁村二区物业等单位对违章搭建进行集中整治，之后再向居民反馈整治情况。”一本民情日记，记录的是收件员们工作的点点滴滴。居南社区党总支书记朱明介绍说：“收集社情民意是基础性工作，最大限度服务群众是出发点和落脚点，高效办理民情事项是核心内容，民情满意度测评是关键。”

## 整合辖区资源 快速传递居民诉求

大通区的民情速递服务工作站是服务型基层党组织建设的创新之举，它注重整合在职党员进社区、结对共建、



▲安徽省淮南市大通区举行“庆祝中国共产党成立100周年文艺汇演”进基层系列活动。

▼安徽省淮南市大通区卫健委组织爱心义诊，为社区居民检查身体。

社区“大党委”成员单位的党建资源，搭建起党员为民服务直通车，解决了党员为民服务“空心”现象，激活了服务末梢。该区通过有效整合资源，采取分类施策、即事即办、协同办理等方式，在解决落实各类社情民意中提速、提质、提效，做到解决问题不留死角、不留尾巴、不留遗憾。社区实行限时“派件”服务，“快递员”们不是身强力壮的“快递小哥”，而是来自各行各业的志愿者——有白发苍苍的退休党员，有辖区单位的在职党员，有机关事业单位和社区的工作人员，有企业技术骨干，还有教师、医生等等。他们充分利用自身优势，采取“一对一”“点对点”等方式解决问题，协调相关职能部门快速地为社区居民解决实际困难，办理结果在社区“四务”公开栏、QQ群、微信群等平台进行反馈公开，打造了“横向到边、纵向到底”的服务网络。同时，以社区民主议事会的形式，定期组织召开民情碰头会、民情恳谈会、民情分析会，对“派件”办理中存在的问题共同商讨研究，提出解决办法。

“你好，我家里的菜快吃完了，还有快递需要取一下，你们能不能帮我？”

“好的，您把快递编号和想要的菜品列个清单发给我，我就帮您购买，到时放您门口。”

这是大通区大通街道远望社区一位民情速递员在去年新冠肺炎疫情期间与辖区一名居家隔离人员的微信聊天记录，轻松而温馨。疫情期间，各社区多措并举严密防控，同时为居家隔离人员提供暖心服务，安排专人每天电话联系，详细了解他们的健康状况和生活需求并进行电话慰问。

为了保障这些隔离人员的生活物资供应，民情速递员主动承担起代购员的任务，确保他们在家安心隔离。远望社区



一位社区工作人员表示，社区工作者们送去的不仅仅是生活必需品，更是一份温暖；隔离的是病毒，但不会隔离爱！

在疫情防控期间，大通区通过充分发挥民情速递服务站作用，整合辖区资源，按照区委、区政府的要求对小区实施封闭式管理，形成由“物业+社区工作人员+志愿者”三级联防联控，24小时全方位无死角的管理模式，切实在疫情防控期间为广大居民提供了安全保障。

## 开展志愿服务 提升为民服务效能

大通区民情速递服务站根据收集的民情信息进行分类梳理，充分发挥辖区单位资源优势，结合居民需求组织开展志愿服务活动，切实为居民解决问题。例如，在整治环境活动中，与环卫处共同开展辖区卫生集中整治活动，改善了辖区的环境卫生；在中秋节活动中，为老年日间照料中心的老人制作月饼，让社区老人过了一个温暖快乐的节日。同时，积极组织社区志愿者举办消防安全知识讲座、防震减灾知识讲座、卫生健康讲座、环保意义讲座等活动，与辖区居民进行交流，提高了辖区居民知识水平和思

想道德素质。

近期，大通区新冠疫苗接种工作正在如火如荼地开展。为做到新冠疫苗应接尽接，筑牢健康屏障，该区通过民情速递服务站在线上、线下集中宣传，引导群众提高认识，从而有序推进疫苗接种顺利开展。同时组织志愿者赴乡镇街道社区卫生服务中心开展志愿服务活动，协助维护新冠疫苗接种秩序。

经过前期充分的宣传动员，大通区社区卫生服务中心的居民排起了长队。“您好，请您戴好口罩，填好相关表格后再进入接种室。”“已接种的人员请到留观区休息等候，30分钟无恙后再离开。”在疫苗接种现场，身穿红色马甲的志愿者们热情有序地引导前来接种的群众登记测温、信息核对、宣教告知、排队接种等工作，每个区域都有他们忙碌的身影，成为了疫苗接种现场一道亮丽的风景线。

## 推动成果转化 积极服务居民

“装上充电桩，电动车充电规范了，大家才放心。”最近，因为小区里电动车“服管”，大通区大通街道瀚城社区居民马效珍心里踏实了不少。

此前，不少居民图省事，将电动车随意停在楼道出入口，有人还私拉电线充电。“进出不便，还有安全隐患。”马效珍拨打民情热线，提出希望社区及时解决电动车问题。获悉情况后，社区与物业联合开展日常巡逻，规范电动车摆放。同时，与淮南铁塔公司合作，在小区内建设智能充电桩，彻底解决居民电动车充电难题。

大通区下辖15个社区，为解决小区治理难题，社区开通了“民情直通车”，通过民情信箱、民情日记、民情热线、民情恳谈会等一系列互动方式，建立社情民意收集和快速反应机制。

居民生活水平提高了，精神文化需求日趋旺盛。此前，大通区部分社区文化设施建设相对缺乏，影响文娱活动的举办。一些居民在民情信箱留言，希望社区增设文化设施。社区及时回应，并联合大通区直部门拆除废弃泵房，建设街头游园，为居民提供休闲健身场所。现在每天早晚时分，很多居民在游园里休闲散步、打太极拳、跳广场舞。同时，社区依托新时代文明实践站，开展义诊、文艺演出等活动，守护居民身体健康，丰富精神文化生活。“有了‘民情直通车’，居民表达诉求更便捷畅通，社区服务管理效率更高了。”瀚城社区党总支书记李春梅说。

民生无小事，枝叶总关情。大通区小区花园、楼道、街市上、居民家中……到处都能见到民情速递员忙碌的身影。他们或召集党员学习党的最新理论成果，或组织居民开展志愿活动，或上门帮助居民解决实际困难。他们是社区党组织的“眼睛”，将群众的所思所想收集上来；他们是党组织的“喉舌”，将党的大政方针传达给普通党员和居民；他们是党组织的“双手”，开展各类志愿服务活动，为社区居民办实事、办好事；他们是党组织的“毛细血管”，架起党员服务群众桥梁，调动和激发了社区党员服务群众的积极性，进一步密切了党群关系，充分发挥了党员先锋模范作用。

大通区把推行“民意速递”工作模式作为破解联系服务群众“最后一公里”问题的有力抓手。通过推广“民意速递”工作模式，让党员干部主动联系群众、服务群众、为群众办事，做到民意随时表达、民情快速反映、民需及时解决，切实转变了党员干部的工作作风，搭建起党员“为民服务直通车”，提升了服务群众的能力水平。