

新疆维吾尔自治区克拉玛依市： 创新“四微”工作法 办好为民服务实事

■记者 郭文治 李彤彤

近年来，新疆维吾尔自治区克拉玛依市坚持以党建为引领，以人民为中心，创新推行“四微”工作法，通过点亮“微心愿”、回应“微诉求”、做实“微服务”、深化“微治理”，把实事办好，把好事落细，持续增强各族群众获得感、幸福感、安全感。

点亮“微心愿” 答好群众期待卷

台账式征集。克拉玛依市采取发布公告、设置信箱、入户走访等多种形式，实现“微心愿”征集全覆盖，将孤寡老人、残疾人等困难弱势群体列为重点征集对象。按照轻重缓急、难易程度、内容时限，将“微心愿”细化为社会保障、医疗卫生、法律援助等15个方面并建立台账。

集群式认领。整合社区联点单位、社区(村)人员力量，统筹“红细胞”党员、居民志愿服务队伍力量，动员“大党委”成员单位力量，将各支力量的性质特长与“微心愿”进行匹配，合理划分服务范围和服务对象，通过“一组多能”“一人多组”等方式，组织认领“微心愿”。

责任制落实。按照“领导

员具体办”的原则，各支力量在7天内与群众完成对接，承诺办结时间，社区(村)“两委”通过电话、走访等形式进行跟踪回访，对落实不及时的提醒督促，对落实有困难的快速转办，对落实成效好的反馈表扬。截至目前，全市各社区(村)共收集“微心愿”6185条，认领率100%，已完成6079条，办结率98.3%。克拉玛依区昆仑路街道永安社区广泛征集各族居民关于寻找老战友、维修家具家电等“微心愿”近百条，组织“红细胞”党员和居民志愿服务队认领办结，群众满意率达100%。

回应“微诉求” 答好为民解困卷

“问需于民”收集诉求。克拉玛依市采取“自己找+群众提”模式，线下通过开展走访入户，组织民情恳谈会、居民会议、业主大会，开放“两代表一委员”工作室等形式，线上利用政务网站APP、12345政务服务热线等渠道，广泛征集民生诉求，确保摸清、摸准、摸全。

精准施策解决诉求。抓实“街乡吹哨、部门报到”机制，针对收集的水暖管线老化、施工扰民、公交线路不便利等需要多部门协调解决的困难诉求，各社区报至街道进行统一研判

分析，街道党工委召集职能部门、物业公司、辖区单位等力量，共同探讨、主动认领、协同解决民生诉求。截至目前，全市已受理诉求2759件，受理率100%，解决率98.6%，群众满意率99.3%。

闭环管理确保成效。各街道(乡镇)、社区(村)全过程、全周期参与督办，并向群众跟踪反馈办结进度，组织居民对已办结困难诉求的完成情况、满意度和参与办理的部门单位进行测评，测评结果通过联席会议进行反馈。独山子区西宁路街道第九社区用好“克拉玛依智慧党建”平台和“红色家园”程序，开放式征集群众困难诉求，协调解决了小区经常性停水、农民工欠薪等困难诉求30余件，建立居民点评积分制度，不断提升服务效能。

做实“微服务” 答好服务民生卷

服务农村产业发展。在农业农村、文化旅游等单位的指导下，引入先进技术，优化种养殖结构，打造以东楼果片、香嘴风干肉为代表的合作社和工厂，提高农业发展质量和效益；筹措资金帮助村民规划旅游景点，扮美农家庭院，打造风情民宿，销售文创产品，助力农民增

收致富。

服务辖区商圈经营。依托商圈党群服务站，指导建立党组织，提供政策咨询、产品展示、投诉受理、纠纷调解、创业培训、金融贷款等一站式服务，推动商圈发展；用好互联网资源，围绕线上经营等内容组织培训交流，帮助商户拓宽线上销售渠道，实现引流聚客。

服务辖区企业生产。摸清企业用工需求，对接不同群体就业需求，持续双向发力，开展“送岗位进社区”专场招聘会60余场，组织线上小型招聘会100余场，5300余人实现就业，缓解企业用工难；有针对性地开展订单、定向、定岗式培训3000余场次，有效稳定就业人群，有力提升职业技能水平。白碱滩区(克拉玛依高新区)金龙镇街道田园社区积极引导居民在园区就业，开展国家通用语言和就业技能培训，打造“红色大篷车”“移动课堂”等品牌活动，开展会议精神、政策法规宣讲。

深化“微治理” 答好基层治理卷

推进“物社联动”工作机制。在社区党委引领下，推动社区与物业服务企业人员双向进入、交叉任职，实现同向发

力；组织社区居委会、业主委员会、物业公司等多方共同参与协商议事。截至目前，55个物业服务项目实现社区与物业服务企业工作人员交叉任职，召开联席会议1000余次，解决物业纠纷2000余件，有效破解社区管理难题。

落实矛盾纠纷调解工作机制。发挥人大、政协、司法、信访、人社等派出单位的优势，整合优化调解队伍，成立以“矛盾纠纷多元化解服务平台”和“检察官(法官)工作室”为代表的线上线下阵地，实现“接待、调解、受理、处理、结案”的全流程办理，全年参与调解案件超过1000件，有效破解社区基层治理的矛盾纠纷调解难题。

探索“党建+积分”工作机制。由村党支部牵头制定村民积分制管理办法，将庭院卫生、厕所革命、牲畜管理、志愿服务等村级事务与村民积分挂钩，建立积分动态管理台账，实行月评分、月奖励并设置“红黑榜”公示，积分可兑换生活用品，也作为村级集体收入分红中的重要依据，有效破解乡村治理的参与难题。乌尔禾区乌尔禾镇查干草村用好积分管理办法，每季度评比“最美庭院”并给予奖励，同步修订村规民约，引导各族群众自觉养成健康文明的生活方式。

四川省阆中市： 党建引领由“管”转“治” 老旧小区蝶变升级

■记者 孟航 李彤彤

近年来，为全面破解老旧小区功能缺失、配套不全、管理不善诸多“老大难”问题，四川省南充市阆中市紧盯党建“真空地带”，找准治理薄弱环节，着力实现老旧小区治理由“管”转“治”升级蝶变。

立柱架梁 治理肌体变弱为强

疏通组织脉络。阆中市发挥牵头抓总作用，成立物业行业综合党委，联建“红色物业”党建联盟4个，指导创建“阆苑之家·红色物业”党建品牌，筑牢红色堡垒。坚持“支部建在小区里”，全面摸排老旧小区党员情况，通过单建、联建等方式规范小区党支部83个，有效扩

大“两个覆盖”。

激活自治细胞。成立物业协会，有序规范业委会31个，设立居民说事会、居民评理会、居民听证会等自治组织120余个，筑牢小区自治平台。组建“红色物业”青年党员工作队，选聘街道、社区、小区三级“红色管家”1026名，探索庭院长、楼栋长、单元长“三长共治”模式，引导居民代表、志愿服务者等多方力量参与共建共治共享。

建强联动筋骨。发挥公安、住建等21个部门职能作用，着力构建“党员干部带头+部门协作+街道统筹+社区兜底”的“1+3”治理体系，开展承诺联签、活动联办、制度联建等“七联建设”进小区活动，整合多方力量走出“无人管”窘境。

做强优势 治理水平从低到高

打造多元化小区品牌。阆中市围绕“一小区一特色”，逐步形成“古城青年·跑腿服务”“夕阳红调解员”“言和调解室”等一批阆中老旧小区服务品牌，不断健全完善老旧小区居民服务体系。

优化多功能服务站点。开展“小区物业问题大盘点”行动，收集汇总老旧小区没人管、管不好等痛点堵点问题341个，全面纳入社区基层治理清单。试点设立“红色社工·流动驿站”，纵深推进社工站“站点式+流动式”服务，组建“双创小分队”“维权小分队”等“小精专”队伍16支，志愿开展养老维权、环境整治等上门服务1700余场次，有效提升小区居

民幸福指数。

丰富多样化小区文化。借助创文创卫、党史学习教育等活动，坚持“红色教育+邻间趣事”，采取舞蹈自编、小品自演等形式，开展红色故事坊、党史进小区等活动600余场次，把经典红色文化送到小区、搬上舞台，全面丰富居民文化生活。

聚力保障 治理机制由浅及深

完善“能人善治”机制。阆中市按照有威望、有公心、有热情、有能力的“四有”标准，广泛吸纳“两代表一委员”、热心居民等小区能人269名，建立能人帮老人“1+1”联系制度，收集解决高龄、失能、孤寡等特殊群体急难愁盼问题600余个，最大化实现人力、物力有

效融合。

推行“六方会谈”机制。坚持改造“一体化”推进、诉求“一站式”受理、问题“一条龙”解决原则，引导小区物业公司、小区民警、城管负责人等参与“六方会谈”，定期召开联席会议，聚焦“关键小事”，有序完成343个老旧小区改造任务，妥善化解财源小区电路老化、普西巷小区撤墙并院等系列问题。

落实“闭环服务”机制。健全老旧小区“找、议、办、评”闭环服务机制，推行居民“点单”、小区“接单”、单位“派单”、党员“领单”、群众“评单”的“五单工作法”，累计受理物业收费、安全保卫等5大类40余项居民诉求和意见建议，小区居民满意度达95%以上，实现党的工作全覆盖、服务群众“零距离”。