

江西省抚州市乐安县： 贴心小举措推动社区治理大提升



乐安县网格员上门为居民办理老年出行卡。

■记者 郭文治 李静雯

为破解社区治理难题，江西省抚州市乐安县坚持以党建为引领，以服务民生为根本，立足实际、精准施策，不断完善基层治理体系，推动高质量党建、高效能治理与高质量发展同频共振。

“一杯茶”架起党群“连心桥”

“路灯坏了一年多，一直没人去反映。没想到我去社区喝了杯茶，就化解了烦心事，以后晚上出门再也不摸黑了。”近日，乐安县鳌溪镇前坪社区尧坑安置点居民詹民华高兴地说。

为更好实现“家门口解决问题”，乐安县城市社区创新开设“书记下午茶”

活动，建立“提前问事、群众说事、集中议事、事后查事”的“书记下午茶”民主议事流程，将网格员日常上户摸排和社区居民平时难以自行调解的矛盾纠纷全部带到“书记下午茶”活动上协商解决。由社区书记带领党员、社区干部、“三老”人员等作为固定方参加，与居民面对面沟通交流，将民主议事协商的“茶桌”移到群众中间。邀请辖区党代表、人大代表、政协委员、居民代表与小区业委会、共建单位等人员到场，现场答疑解惑，做到能当场解决的立即解决；对不能即时化解或比较复杂的矛盾纠纷，在做好稳控安抚工作的同时进行分类登记，提交至相关职能部门进行分析研判，提出解决方案，实行联合调处化解。

“三模式”巧解矛盾“千千结”

“以前，大家有什么问题只能拨打‘12345’反映，现在推行了‘三单’服务模式，社区对问题的收集和处理更加及时，居民反映诉求的渠道也被拓宽了。”乐安县鳌溪镇芙蓉社区党委书记罗乐珍说。

针对城市社区居民需求多元化、个性化的实际，乐安县深入推行“居民点单、社区派单、网格接单”的“三单”服务模式，依托“社区党委+网格党支部+楼栋（院落）党小组+党员中心户”组织体系，网格员线上线下收集居民“微诉求”。社区党委根据“微诉求”，建立涵盖物业服务、居家养老、基础设施维护等5个领域的居民“需求单”，并按照回复解释类、受理自办类、转交办理类等分类梳理，根据事件性质、管理权限、地域临近等派发至网格党支部；建立“社区统筹、网格与部门联动”工作机制，针对回复解释、受理自办类问题，网格党支部组织网格员、社区党员、物业等根据自身优势、专业特长进行“接单”，对超出权限的转交办理类问题，会同社区与职能部门召开联席会议协商解决。

“邻聚里”服务群众“零距离”

“我非常赞成安装充电棚、充电桩，这样不仅可以解决小区居民电动车充电问题，还可以消除‘飞线’充电、楼道拥堵等安全隐患！”近日，一场关于“电动自行车违规充电”的议事会在乐安县鳌溪镇城中社区如火如荼地进行着。

为构建共建共治共享新格局，乐安县制定《推行“邻聚里”党建服务模式实施方案》，围绕“邻里学”“邻里乐”“邻里情”等主题，搭建交流互助平台，密切邻里关系。围绕“聚民心”“聚民力”“聚民

智”，发挥网格员力量和先进模范作用，成立89个网格党支部、300个楼栋党小组，选聘“三长一员”2500余名；完善以党组织为引领，社区党委、业委会、物业公司、共建单位共同参与的“四方联动”制度，实行“议题征集、议题审议、协商议事、公布决策、议题落实”五步议事法网格管事模式，及时了解社情民意；围绕网格里、社区里、楼栋里，组建网格居民微信群2400余个，创新推出“凉亭议事会”，推动“议事再办”向“易事即办、难事先办”的有效转变，释放网格联动服务效能。（图片由乐安县委组织部提供）

■中共集贤县委组织部

为提高全县基层治理能力，黑龙江省双鸭山市集贤县坚持以党建为统领，强化阵地建设，以“在‘建’上下功夫，在‘用’上见成效”为目标，打造“千米”党群服务中心，提升全县党建阵地建设水平。

在“建”上下功夫 完善阵地建设

为满足城市发展需求，集贤县针对社区党群服务中心设施不完善、房屋老旧、面积狭小等诸多问题，整合现有资源，通过资产划拨、新建和扩建等措施，新增党群服务中心5000余平方米，投入资金3500余万元，推动全县7个社区均达到千平方米党群服务中心建设标准。

在“管”上做文章 促进便民利民

为扎实做好服务群众工作，集贤县建立党群服务中心管理制度，完善日常管理机制、实行干部轮流值班制度，明确社区工作者岗位职责，配备专职网格员，最大限度为党员群众提供高效便捷、优质贴心的服务；建立完善考评机制，将党群服务中心建设使用情况纳入社区述职评议考核内容，高标准对活动阵地进行考核；压实管理责任，切实提高科学化管理水平，实现阵地建设便民利民，形成“共商、共建、共治、共享”的基层治理新模式。

在“用”上见成效 发挥堡垒作用

秉持“办公区域最小化、服务区域最大化”的原则，集贤县整合辖区内党建、教育、文化、宣传场所阵地及各类活动设施，重新规划空间布局，优化党建引领、为民服务、基层治理三大功能，提供矛盾调解、法律咨询等10余项便民服务，切实将惠民工作落到实处。

黑龙江省双鸭山市集贤县：
强化「建管用」并举 抓好阵地建设

辽宁省沈阳市苏家屯区： 全面推进“一站式”政务服务进村屯

■记者 刘蕾 李静雯

为有效解决乡村群众办事咨询难、跑路远、跑多趟等难点问题，辽宁省沈阳市苏家屯区坚持以人民为中心的发展理念，坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面推进党建引领“一站式”政务服务进村屯工作，打造“规范化、标准化、公开化”工作模式，将服务“触角”向下延伸，切实解决提升群众办事效率“最后一公里”。

办事场所规范化 服务群众更便捷

统一硬件配置。苏家屯区整合优化村部现有硬件资源，在服务场所配备办公桌椅、计算机、打印机等办公设备，并进行标准化配置，统一制定窗口标识、功能区标识、工位牌、工作证等硬件物品，让政务服务“有标可循”。

整合窗口设置。便民服务站结合“一窗通办”的要求，打造综合窗口，多方面为村民提供服务，形成“有事到村部、办事找干部”的工作局面；打破柜台式服务模式，以开放工位、“圆桌对话”等受理形式拉近工作人员和群众的距离。

完善便民设施。科学规划整体布局，结合村部建设特点，科学设置窗口服务区、咨询服务区、休息等候区等各功能区域，让村民办事充分感受到办事

温度和关怀热度。

办事流程标准化 服务群众更高效

开发智能平台。苏家屯区开发“苏速办”智能平台，将13个区直单位的服务职能植入到“苏速办”智慧平台，开发出在线问诊、老年大学等51项便民服务项目，让农民群众“足不出户”就能享受到便捷服务；同时，对各村人口信息、房屋土地、大棚企业等原始数据进行采集，设置流动党员、困难群众、外卖小哥等88个类型标签，实现数据“一次采集、实时调用、多方利用”，全面做到为基层减负。

整理事项清单。结合主题教育“走进村屯话发展”活动，组织召开实地调研会，梳理村民需要解决的热点问题，并经省、市、区上下联动、反复沟通，梳理出270项便民服务项目下沉到村党群服务中心，满足村民“只进一扇门，能办多样事”的实际需求。

优化服务方式。充分考虑农村人员结构和实际需求，指导、帮助群众正确使用手机APP、电脑、自助设备等进行事项申报，对有需求的群众提供无差别的指导办、帮代办服务；同时，在便民服务事项清单外的群众需求，通过查询事项，为群众提供咨询服务，一次性说明申请所需材料、办事地点、审批部门联系方式等信息，方便群众办事，实现

“最多跑一次”。

办事效果公开化 服务群众更贴心

完善管理制度。苏家屯区制定首问负责、一次性告知、限时办结、帮办代办等制度，作为全区便民服务站执行和遵守的工作规则。各相关部门根据服务事项制定服务手册和办事流程指南，对270项便民服务事项逐一确定办理要件、工作流程、完成时限，并生成二维码，在办事窗口摆放并向办事的群众提供，实现“一学就通，一点就会”，切实提升服务实效。

公开接受监督。全面落实综合服务评价制度，通过设置意见箱、热线电话等多种方式，方便评价人自愿自主评价，科学引导政务服务优化提升；街、村两级落实“差评”件件有回复、“差评”件件有整改，形成评价、核实、整改、反馈、提升全流程衔接的政务服务评价机制。

组建专业队伍。组建由117名专职服务人员、473名兼职服务人员组成的“便民服务团”，36名审批部门党员骨干组成的“政务帮帮团”，为村屯群众提供优质便捷的专业服务，以打造全科无差别受理团队为目标，着力锻造一支政治素质高、业务能力强、服务态度好、工作作风实的村级便民队伍，实现“一口清”导办、“一窗式”受理、“一条龙”服务，群众获得感持续提升。