

福建省南平市延平区： “小区管家”服务大民生

■中国城市报记者 张永超

社区物业服务是城市基层治理的重要组成部分，也是治理难题之一。近年来，福建省南平市延平区创新“社区党组织+小区业委会+物业党支部+楼栋网格员”四位一体的“小区管家”治理模式，有效提升党建引领基层治理水平，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断攀升。

组织联通 延伸“红色触角”

“社区和物业帮我们解决了大问题，消力池噪音没有了。”近日，延平区西门桥社区网格员对碧桂园·珑樾台小区300多户业主开展消力池噪音整改满意度调查，小区业主们如是写道，整改满意度为100%。

曾经碧桂园·珑樾台小区一侧因前期设计缺陷问题，2个消力池内每天行经的水流会产生巨大噪音，影响了附近居民的正常生活。楼栋网格员向碧桂园物业党支部反映了居民需求后，物业相关部门多次与社区党委沟通联系，协调住建、城管、房地产商制定整改方案，经过几个月的努力，消力池噪音扰民问题得以顺利解决。这是延平区坚持党建引领物业服务，破解基层治理难题的一个缩影。

自碧桂园小区建成后，西门桥社区的办公场所迁移到了小区内。为精准对接群众需

求，盘整挖掘资源，整合西门桥社区党委、物业党支部、38个楼栋网格员打造了“小区管家”，建立了一批“物业服务清单”“小区管家权责清单”，依托居民“打分、评级”，网格员收集群众意见反馈给物业党支部并跟进处理结果，有效发挥党员先锋模范作用，今年以来，碧桂园“小区管家”共召开议事会议18次，解决小区治理难题50余项，助推党建工作与基层服务融合发展，提升居民生活品质。

近年来，延平区各街道以社区为单位对辖区内的物业服务企业和企业党员进行精准摸底，深入掌握各社区所辖物业企业情况。以社区党委为主轴，指导条件成熟的物业公司成立党支部，无物业小区按照网格成立党支部，楼栋设立楼栋党小组，各级党组织与小区业委会共同建立起多方联建机制。同时，积极探索物业和社区两委“双向进入、交叉任职”，引导物业党组织负责人任社区兼职委员，社区党支部委员任物业党建指导员，形成互联互通的党建工作格局。

党群相通 化解“急难愁盼”

“小区管家”以提升居民幸福感、获得感为出发点，充分发动群众广泛参与，有效构建共建共治共享的社会治理格局。

在强化提升群众参与基层

治理意愿的同时，延平区推进“在职党员”进社区、党员“双报到”等活动，充分吸纳在职党员、退休教师、律师、医生等业主党员参与小区服务，促进基层治理队伍逐步壮大，并根据专业、自身资源建立党员“服务清单”，通过党员志愿者队伍+“小区管家”联合“敲门行动”，传递“红色温暖”，参与志愿服务。延平区充分利用三方联动、社区志愿服务队优势，通过节假日等重要时间节点积极为居民开展各类志愿服务、文体活动等，共同为家门口的小区生活增色添彩。

“我们先在桃花林里拍照，再去樟树林玩。”延平区南铝花海公园里，居民们在公园绿道欣赏景色拍照留念，“这里有了日常管护后，种上了杜鹃、樱花、薰衣草等各类花草，大家都说如今城市就像大花园一样，环境干净又漂亮”。

南铝社区主要居住人口为南平铝业股份有限公司职工及家属，职工即居民、厂区连社区。为满足社区居民日益增长的对美好生活的需要，“小区管家”充分挖掘社企共建合力，将辖区内各家企业的560多名企业在职党员按照网格划分为13个志愿服务队伍，对应花海公园划分的13个片区，以“共种一棵树、共浇一朵花、共除一根草、共施一块肥”的模式，各网格服务队每月自主开展管护

活动并向物业部门党支部反馈管护情况，解决了公园面积大维护成本高的问题。

机制畅通 凝聚“党群合力”

近年来，为将创建“小区管家”融入城市基层治理体系，延平区全面推行“吃茶话事”机制，结合“小院党课”“民生驿站”等活动，将矛盾化解点搬到吃茶话事（点），把协商议事平台搭到“百姓家门口”，定期组织“小区管家”的网格员到点解“题”，按照“一格多员、一员多能、一岗多责”工作模式，使物业管理规范融入网格工作，建立健全“采集上报、指挥派遣、处置反馈、核查结案、综合评价、事件归档”网格化管理运行机制，实现党员融在网格里、力量聚在网格内，“小区管家”推动物业服务与社区网格治理深度融合。

社会参与，既要集众智、汇众力，更要听民声、顺民意。延平区延府豪庭小区斜对面马路的临时机动车停车棚因年久失修，主干铁架已经出现大片腐蚀、车棚顶已经摇摇欲坠，周边部分居民多次反映希望能尽快拆除。

在小区的“吃茶话事”活动上，延府豪庭小区党支部相关负责人带领业委会委员和物业公司负责人到社区多次协商并实地查看情况。延府豪庭的“小区管家”组织召开管家座谈会，社区党组织、业委会、物业企业积

极商讨解决方案。通过多方合作及时拆除清理了隐患车棚，确保了社区居民人身安全。

“小孩子每天结束晚自习都要从这条路回家，沿路黑漆漆，我们家长也不放心，希望社区能帮忙解决。”在一次议事活动中，延平区四鹤街道马坑社区创世纪小区的居民代表提出了后山照明亮化的问题。据悉，每周三，马坑社区都会在“民生驿站”中开展议事活动，相关单位部门、“两代表一委员”、业委会、物业公司党支部和居民代表们聚集起来解难题。

会后，延平区创世纪小区的“小区管家”网格员和居民代表开展了现场勘察，了解小区路灯现状和居民的需求，再与城管部门共同商讨制定了路灯亮化工程方案。路灯亮化工程完成后，后山的照明质量得到显著提高，方便了居民夜间出行。一个小小的亮化工程不仅“点亮”了居民生活质量，更增强了业委会和物业在居民中的号召力。

为全面提升党建引领小区物业管理服务水平，助力党组织领导下的社区治理高质量发展，延平区还积极开展“最美物业”评选激励机制，通过营造“比、学、赶、帮、超”的浓厚氛围，按照“物业服务清单”“业主委员会权责清单”，打造形成一批具有示范带动作用的规模以上物业项目30余个，物业管理服务的综合能力明显提高。

黑龙江省肇东市： 社会救助兜实兜住兜准民生底线

■田杰

黑龙江省绥化市肇东市民政局积极践行“民政为民、民政爱民”的工作理念，牢固树立以人民为中心的发展思想，厚植民生情怀，聚焦人民群众急难愁盼，用政策和爱心架起“连心桥”，畅通助民“民意道”，通过“三靠”和“三兜”救助措施落实，推进困难群众救助工作保民生兜底线全面有保障。

落实普惠型救助，在“兜实底”上不漏人。拉网式开展入户走访困难群众，精准摸排符合政策对象，并严格按照规定的时间节点及工作要求，及时纳入保障范围，确保低保保护围增效工作责任压紧压实无空档。充分发挥村屯、社区网格作用，从“人找政策”到“政策找人”，早发现、早介入、早救助、早帮扶，重点排查成年无业的一、二级残疾人、突发重大变故

的临时家庭、低保边缘家庭、支出型贫困家庭、近两年内退出低保的家庭、近一年申请低保未通过的家庭以及家中成员有重病、重残等家庭。做到底数清、情况明，及时发现应救助对象，让符合救助条件的困难群众及时享受相应的救助政策。2023年，肇东市已把无业的一、二级残疾人、突发重大变故的临时家庭等情况在内的2692人纳入救助范围。城乡低保新增2359人、退出1364人，其中城市低保新增333人、退出464人；农村低保新增2026人、退出900人，实现普惠型救助及时推进落实到位。

落实高效型救助，在“兜住底”上不差人。全面提升低收入人口动态监测能力，强化民政与其他部门的数据共享，探索建立双构架多维度综合评估模型，形成了监测、预警、帮扶、问效、救助“十字”快速高效工

作法，把民政社会救助与巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，推进救助标准城乡统筹并济。近年来，肇东市已有近6776人建档立卡脱贫人口纳入救助范围，实现“应保尽保、应兜尽兜、应救尽救”。2023年纳入低保边缘人口338人，低保边缘人口中重病重残人员纳入“单人保”19人，全市已脱贫人口10443人，享受农村低保3529人，享受特困供养547人。肇东市民政局统筹民政资源、部门资源、社会资源“三个资源优势”，开展低收入人口动态监测和常态化救助帮扶，以“大数据+网络化+铁脚板”“主动发现+自主申报”方式，摸排核实低收入人口情况，开展兜底保障“回头看”，及时将符合条件的脱贫人口和边缘易致贫人口纳入救助范围。截至2023年12月底，全市已脱贫人口中有3521人纳入农村

低保范围，551人纳入农村特困供养范围，已脱贫人口兜底保障占比42%，做到高效救助快速有效，保底扩面不差一人。

落实精准型救助，在“兜准底”上不偏人。健全完善社会救助家庭经济状况核对机制建设，全面深入扩大核对核查范围，及时将排查出的初步符合救助条件对象，录入家庭经济状况核对系统开展信息比对，依据有效比对反馈结果和入户调查情况综合评估，凡符合救助条件的，全部纳入相应救助范围，做到应助尽助公平公正不偏一人，推进精准帮扶和精准救助落地见效。2023年，肇东市城乡低保发放取暖补贴10747户，发放补贴资金650.1万元，其中城市低保发放取暖补贴4782户，发放补贴资金530.8万元；农村低保发放取暖补贴5965户，发放补贴资金119.3万元。2023年全市城乡低保提标补发

10554户、16321人，发放提标补发资金486.9万元。其中城市低保补发4744户、6258人，补发资金110.3万元；农村低保补发5810户、10063人，补发资金376.6万元。近三年全市城乡低保、特困供养等救助人数达2.5万人次，临时救助近1.2万人次，特困人员基本生活标准不低于城乡低保标准的1.3倍，精准救助水平稳步提升。同时，为方便群众办事，营造宽松的办公环境，民政局及时推出“五个马上办”：孤儿和事实无人抚养儿童认定马上办、跨省通办；婚姻登记马上办、全省通办；低保特困救助马上办；临时救助马上办；社会组织登记马上办。民政局精心组织、重点落实、加大力度、高效推进，在严格按照工作流程不违反政策的基础上，简化办事流程、压缩办事时间，全力推进我帮办、马上办，办就办好、办出效果，让群众满意。