

福建省泉州市： 建好“家门口”服务体系 构建高效能治理格局

■记者 郭文治 孟航

基层治理，既是国家治理的“最后一公里”，也是人民群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”。近年来，福建省泉州市深入学习贯彻习近平总书记关于基层治理的重要论述，对标落实“提升党建引领基层治理效能”的重要要求，牢固树立大抓基层鲜明导向，探索建设“两中心一平台”（“党建+”邻里中心、综治中心和基层小微权力监督平台），强化贯通融合、实战实用，构建群众“家门口”服务体系，建立主动创稳工作机制，打造共建共治共享的社会治理格局，努力让人民群众获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

探索党建引领基层治理有效途径，全面筑牢基层“战斗堡垒”

党的建设是做好基层社会治理的政治和组织保证。泉州市坚持把党的领导贯穿基层治理全过程，建立上下联动的领导体系和党组织统筹的工作机制，更好地将组织优势转化为治理优势。

抓好组织延伸覆盖。加强街道“大工委”、社区“大党委”、联席会议建设，推进住宅小区、业委会、物业企业党组织应建尽建，组建小区党组织1920个、楼栋党小组3216个，构建起“街道党工委—社区党组织—小区党支部—党员中心户（楼栋长）”组织链条；推动“红色业委会”提质，明确新建或新换届业委会成员中党员比例一般不低于50%，成立“红色业委会”758个；出台《党建引领物业融入基层治理三年行动方案》，成立县级物业服务

行业党组织13个、物业服务企业党组织153个。

优化网格服务管理。综合考虑社情民意、历史惯例、人口基数等因素，按照“就近、类聚、小型、灵活”等原则，全市优化设置工作网格3.4万个，线上组建“一楼栋一微信群”，线下在楼栋人口醒目位置统一设置党员楼栋公示牌，做实网格“微治理”。推行在职党员“回家日”、“两长一员”机制，调动“五老人员”“两代表一委员”“三官一律”等积极参与，聘任7.4万名党员群众担任街巷长、楼栋长、网格员，推动5.5万名在职党员到居住地社区集中报到，通过微信联系、进楼入户等形式，累计发现处理各类网格事件2.8万件。

健全协商共治机制。建立党组织领导的基层协商、居民自治、社会参与工作机制，推动小区党组织、业委会、物业服务企业和居民群众协同发力。推行民主议事协商机制，定期召开由小区党组织、业委会、物业公司参加的“三方联席会”，创设“邻里会客厅”“党群圆桌会”等群众共治平台，开展民情恳谈、事务协调、工作听证等，共同协商解决小区治理问题，累计解决各类矛盾诉求6100多个。推行公约自治机制，以“小区议事日”制度为载体，由小区党组织、业委会牵头组织物业服务企业、党员、居民代表等，围绕装修扰民、楼道占用、高空抛物、违法搭建、车辆乱停、不文明养犬等治理痛点，共同制定小区居民公约，形成“幸福社区，人人参与”的浓厚氛围。

坚持以人民为中心的根本立场，贯通服务群众“最后一米”

城乡社区是社会治理的

基本单元。社区服务和管理能力强了，社会治理的基础就实了。泉州市坚持以群众需求为导向，在群众“家门口”建立联系服务平台和党群活动阵地，架起邻里互联互通、互帮互助的桥梁纽带。

聚焦居民需求，打造便民惠民“服务圈”。推动党群服务中心提档升级，采取“1+6+X”模式（“1”就是坚持党建引领，“6”就是完善“老有所养、幼有所育、病有所医、食有所安、居有所乐、事有所办”等6项优质服务功能，“X”就是根据不同实际拓展群众所盼的其他功能），从整合资源空间、优化阵地布局、推动力量导入、创新运营模式等方面入手，建成运行“党建+”邻里中心832个，着力构建开放、集约、共享的“一刻钟”便民服务区，让群众在“家门口”享受到优质化、特色化、多样化服务。

整合集聚资源，推进服务模式“多元化”。汇集机关企事业单位、社会组织等优质资源集中下沉，投放家庭医生签约、用药保障、子女托托班等服务项目3056项到居民小区，开设医保窗口307个，建设“长者食堂”“近邻学堂”等863家，举办健康问诊、妇幼保健、心理咨询等活动。按照“应放尽放、能放尽放”原则，全面梳理开通政务事项，配套投放121台便民服务自助终端，引进智慧医疗、水电燃气自助缴费等智慧化生活服务。采取政府购买服务、市场化运作、公益性扶持等方式，引入生鲜配送、家政、养老、托幼托教等第三方机构2832家开展专业化服务。

共建幸福家园，下好小区治理“一盘棋”。出台物业管理提升专项行动方案，下大力气改善住宅小区居住环境、物业服务和治理机制，解决住宅

小区内群众天天有感的关键小事，努力实现党组织覆盖率提升、业委会组建率提升、物业服务品质提升、群众获得感提升、投诉件下降“四升一降”，打造全域幸福家园。实行“领导分片挂钩、干部包干小区”方式，组建住宅小区物业管理司法联盟，发动民警、法官、人大代表、政协委员、退休干部等力量下沉小区，在末端集中发力抓整治，紧盯保安、保洁、保绿、保修、秩序等群众目所能及的项目，加快补齐环境卫生脏乱差、道路破损、照明缺失、电动车充电设施等短板，提升小区整体面貌和居住品质。发挥近邻党建引领作用，动员热心的“楼嫂”“楼叔”、医生、律师、教师等小区“能人”加入志愿队伍，登门入户帮助解决大小问题，提供文明宣传、法律普及、科普卫生等服务，形成“左邻右舍有能人、互帮互助互感恩”的温馨氛围。

聚焦矛盾纠纷源头预防前端化解，激活基层治理“神经末梢”

基层治理能力越强，平安稳定的基础就越牢固。泉州市坚持关口前移、重心下沉，推进矛盾联调、信息联通、治安联防、治理联动、问题联治、平安联创。

部门联动“齐发力”，让纠纷调处“最多跑一地”。推动各级综治中心建设提档升级，按照“有工作人员、有固定场所、有职责职能、有配套制度、有经费保障、有信息化支撑平台”的“六有”标准，建成1个市级、13个县级、163个乡镇级、2299个村级综治中心，实现规范化建设、实体化运行全覆盖。坚持“多中心合一、一中心多用”原则，构建“中心+政法部门+直属单位”运行格局，建立政法单位常驻、其他单位轮驻随驻制度，对群众提出的纠纷化解、信访诉求、投诉举报、法律咨询等各类事项，分类流转导入办事程序，实现“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，近年来全市成功化解矛盾纠纷4万多起。

打通千群“连心桥”，让群众关切“件件有回音”。以“微信群+小程序+管理后台”为构架开发基层小微权力监督平台，植入“咱厝家底”、村务

公开、事前公示、权力清单、群众诉求、公章监管、“我要举报”等监管和服务功能，围绕群众关心关注的事务，督促村（社区）常态化公开晾晒党务、村务、“三资”、项目、民生资金等情况，将村务重大决策、村集体资产资源交易、村级小微工程项目招投标等重大事务在微信群进行直播，群众可以随时随地监督查看。累计推动公开村务信息62.5万多批次，开展村级事务微信群直播4.3万多场，主动接受监督，赢得群众信任。采取“大数据+脚底板”工作法，系统分析研判共性问题，以案为鉴找准“三资”管理、农村建房、困难救助等方面的监管漏洞，纳入纪委监委“点题整治”重点，从解决一个问题向解决一类问题提升。

线上线下“双融合”，让民生诉求“事事有着落”。“党建+”邻里中心设置“两代表一委员”、邻里会客厅等多功能室，采取“一室多用、部门轮值”方式，让群众碰上困难的时候找得到人、找得准人。综治中心打造基层善治“智慧中枢”，网格员通过手机APP，常态化入户访查，主动排查发现矛盾问题，开展信息采集并上传智慧平台，指挥中心按照属地属事原则，分发调度给乡镇（街道）和部门办理处置，直至问题办结销号。利用微信群方便千群沟通，群众通过语音、文字反映困难诉求，镇村干部主动跟进办理，纪检监察机关及时发声、跟办催办，建立受理、分办、反馈、问效的工作闭环。近年来，推动解决群众急难愁盼问题3万余件，干群关系更加融洽。通过对社情民意的全面收集、系统分析，对群众所思所想、所愿所盼了解更深入更到位，进而更精准更高效推动一般诉求限时快办、重点诉求提级催办、难点问题联合督办，一批基层矛盾和民众诉求得以及时有效化解。

郡县治、天下安，基层强、国家强。泉州市将深入践行“人民城市为人民”重要理念，在加强基层治理基础工作、提高基层治理能力上下更大功夫，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，不断提升治理精度、幸福厚度和城市温度，以宜居安居的良好人居条件，营造宜业安居的良好环境，共建共治共享全域幸福家园。



泉州古城风光秀美环境宜人。

泉州市委宣传部供图