

山西省大同市云冈区：提升搬迁安置区治理能力

■中共大同市云冈区委组织部

山西省大同市云冈区恒安新区是全国最大的采煤沉陷区和棚户区集中联片安置区，面积9.57平方公里，安置群众近30万人，人口密度达每平方公里3.13万人。搬迁安置初期，恒安新区存在就业岗位不足、交通拥堵、治安混乱等情况。对此，云冈区坚持党建引领、一体推进，把恒安新区专项整治作为重中之重，按照“六抓”工作思路，久久为功、持续推进，实现了恒安新区由乱到治、由治到安、由安固本的彻底转变。

抓阵地 夯基础

恒安新区由企业管理变成属地管理，服务阵地覆盖率较低，力量相对薄弱。云冈区将区委搬迁至恒安新区，对党组织结构进行优化，街道从2个增加到7个，社区从31个增加到47个。新建1个乡镇党群服务中心，升级改造7个街道和47个社区党群服务中心，将社区闲置用地改造升级为50个小区党群服务站，同时将区就业和

人才交流培训中心、区婚姻登记处等搬迁至恒安新区，打造19个“小哥加油站”，服务阵地办公面积由原来的1.36万平方米增加到10.57万平方米，服务群众基础更加夯实。

抓队伍 强力量

恒安新区建成后，实际工作力量与繁重的工作任务严重不匹配。云冈区优先配足恒安新区工作力量，使街道社区干部队伍，老中青结构以及城乡经历、专业水平等搭配更趋合理，并重点突出年轻高素质干部主力军作用，35岁以下、全日制本科以上年轻干部达到以前的4倍；网格数量增加到220个，1800余名楼栋长、7600余名单元长全部参与小区治理，“专、兼、辅”三类网格员达9700余名；组建党员、退役军人、专业技术、文艺文化、学生等五类专业服务队，共计200余支7500余人，为做好基层治理工作提供了强有力的支撑。

抓民生 美环境

恒安新区建设之初规划建设标准较低，基础设施配套建设滞后。云冈区先后对37个小区1570栋楼93762户进行了“三供一业”改造，新建和改造雨污分流管网70公里，新建4个公园和1个文化广场，总面积15万平方米；新建水冲式厕所36座、便民集贸市场11座、生活垃圾中转站11座、幼儿园5所、小学1所以及占地1.5万平方米的大型综合养老院1家。施划3000多个停车位，公交线路由9条增加到13条。实施“小微”民生工程660项，其中在恒安新区实施的项目和资金占全区的一半。目前，恒安新区总绿化面积达20余万平方米，天然气全部入户，社区医疗中心和服务站实现全覆盖，“15分钟社区生活圈”基本实现，群众生活更加便捷，人居环境更加优化。

抓联动 聚合力

恒安新区归属历经企业、原矿区、云冈区多次变化，管

理体制机制不够完善。云冈区新成立了恒安公安分局和交警大队，辖区派出所所长全部兼任街道党工委委员、办事处副主任；强化地企合作，推动7个街道138个小区党支部与25家大型矿企、12家物业共建共联；畅通“街道、社区、小区、物业、居民”五方协调机制，建立居民、党员、特殊人员、重点人员、外来人员“五个清单”；培育推广“小板凳”议事会、“邻里中心”“37℃+”等社区治理品牌，确保矛盾纠纷第一时间化解，问题隐患第一时间处置，居民身边难题第一时间解决。

抓就业 增收入

就近就业是搬迁群众的新需求。云冈区持续优化产业布局，大力推动商贸服务业发展，个体工商户增加到1.01万户，先后有多家大型商场、大型酒店、连锁超市等陆续落户恒安新区。晋北地区最大的商业综合体一吾悦广场已开业运营，成为大同市商业新地标。先后举办各类大中型招聘会67场，参加企业1480

家，提供就业岗位3.9万个。突出“云冈亲人”“高山大嫂”品牌优势，累计培训人员1.1万余人。利用云中声谷大数据智慧服务基地，解决就业人员1500余人。目前，“家门口开店”“家门口打工”成为恒安新区居民的首选。

抓文化 提素质

恒安新区居民以矿工及家属为主，加之农民和流动人口等低收入人员较多，文化程度不同，构成较为复杂。对此，云冈区广泛开展新时代文明实践实践活动，以现有的54个站（所）为依托，推动党的政策理论、文明生活习惯进机关、进学校、进企业、进门店、进社区、进家庭。深入推进“书香云冈”建设，以南风轩、六合学堂等文化品牌为平台，定期开展书香小区、家庭、企业创建活动，不断构建全覆盖、多层次、多样化服务体系，群众文明素质明显提高，环境优美、宜居宜业、舒适快捷、和谐稳定、产城融合的现代化城市治理模式已初见成效。

山东省邹平市：城市社区热线化解群众急难愁盼

■中共邹平市委组织部

为破解城市治理投诉多、化解难、满意度低等问题，山东省滨州市邹平市将发挥好城市社区热线化解群众急难愁盼作为推进基层治理重要抓手，探索建立“一访三心四办”热线化解工作机制，集中攻坚城市社区重点、难点问题，打通服务群众“最后一公里”，全面提升党建引领城市基层治理精细化、科学化水平。

敲门遍访 未诉先办

夯实网格基础。邹平市综合考虑历史习惯、地域便利、人口户数等因素，优化整合党建、政法网格，将全市20个城市社区和281个居民小区，统筹划分为273个网格，每个网格配备1名专职网格员开展日常工作，实现社情民意一网掌握，矛盾纠纷一网调处。

入户摸清诉求。开展城市社区“暖心惠民 城市先行”大走访行动，由社区党组织牵头，广泛发动社区工作者、小区党员等治理力量下沉小区

（网格）收集居民意见建议，变“矛盾被动处理”为“隐患主动发现”。

畅通反馈渠道。依托社区微信公众号平台，开通社区政务服务热线，设置“一键找书记”功能，24小时全天候、全过程接受群众反映，以“社区热线”化解群众矛盾纠纷。制定社区“帮办二维码”，根据网格划分精准收集民意，努力实现“不诉就解决”。截至目前，共收集社情民意845条。

耐心解忧 接诉即办

制定问题清单。邹平市全面梳理全市近三年来20771条热线，细分小区基础设施建设、物业服务管理等4个大项10个小项，对任务要求、责任人、具体时间节点进行分解，并明确组织委员为第一责任人、社区书记为直接责任人，逐一推动问题化解。

专人快速办理。坚持“有诉必接、接诉即办、快速回应”理念，社区成立12345热线办理小组，包靠网格员、社区工

作者具体负责，做到“第一时间联系沟通，第一时间现场落实，第一时间协调解决”，实现问题早办理、早解决。

提升处置水平。全面规范热线办理程序，统一制定回复模板、办理方案，及时反馈热线办理结果，对暂时不能解决的，做好解释沟通，持续跟踪问效。组织开展全市社区书记、社区工作者培训班，对热线办理专题辅导，提升用心用情用力服务水平。

精心施策 联手帮办

居民自治。坚持和发展新时代“枫桥经验”，严格按照“民事民提、民事民议、民事民决、民事民办、民事民评”自治原则，充分发挥“同心圆桌会”“吐槽大会”民主议事机制，引导居民自我管理、自我服务，共建居民自治友好社区。今年以来，共召开同心圆桌会285次，协商解决群众诉求83件，满意度97.3%。

四方联动。构建“市委—街道—社区—小区”四级热

线化解体系，建立城市社区热线化解联席会议机制，每月召开热线化解联席会，分析上月城市社区热线整体情况，疏通堵点难点。制定市直部门协调台账，对供暖供电、物业服务等民生突出问题由市委兜底管理，街道社区小区具体推动，凝聚合力、上下一体推进热点问题化解，目前已协调解决金鼎世家道路拥堵、天成苑电动车充电难等突出问题14个，群众满意度大幅提升。

多元共治。充分发挥“双报到”先锋模范作用，推动在职党员加入社区志愿服务队伍，开展志愿服务活动。同时，引导律师协会、医养医院、公益慈善协会等社会组织进社区、进网格，针对性提供法律援助、养老健康、家庭教育等各类关爱服务64次，多管齐下化解矛盾纠纷。

暖心服务 用情巧办

建强服务阵地。邹平市建设邻里中心，城市社区党群

服务中心错峰延时开放，统筹用好物业闲置用房等资源，打造120处“红立方”网格党群服务站，延伸服务触角，切实让党群服务阵地成为党员群众的“连心桥”、社会治理的“主阵地”。

壮大服务力量。以居民精神文化需求为导向，持续招募“社区合伙人”，广泛动员个人、社会组织、“双报到”力量参与社区服务。目前，共吸收“红色合伙人”269家，有力让社会治理变“独角戏”为“大合唱”。

创新服务载体。社区党组织聚合社会资源，发动志愿力量领办“微公益”项目，建立“微公益”项目库，启动“薪苗计划”“益小剪”“小河苗”等微公益项目26个；探索建立社区“微工厂”，开展电商直播、代加工培训等，实现居民“家门口”就业；擦亮“向阳花”公益课堂、黛署托管等特色服务品牌，打造社区“熟人社会”，用贴心服务换取群众认同，持续提升居民获得感、幸福感。