

# 四川省成都市青白江区： 党建引领办实事 民生服务暖人心

■中共成都市青白江区委社会工作部

近年来,四川省成都市青白江区秉持“小切口”解决“大问题”导向,以中央社会工作部人民建议征集转化工作要求为契机,聚焦辖区居民实际需求,针对群众感受度不高、服务供给匹配不准、项目不成体系等民生问题,创新实施“家门口微民生”服务行动,建立了“党建引领协同推进”“民生微事闭环运转”和“社会资源撬动”工作机制,策划实施老人健康服务包等88个服务事项,惠及全区105万人次,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 党建引领 变“单一实施”为“统筹推进”

青白江区以机构改革为契机,在全省率先设立区民生服务促进中心,统筹全区民生服务工作,坚持“普惠服务事项受众广,重点补短板;特殊人群困难多,重点兜底线;群众反映事项针对性强,重点创特色”的思路,建立双服务、双推动、双用力工作机制,为民生工作提供强有力支持。

“共性+个性”双服务。广泛征集居民需求,以共性服务筑牢民生根基,覆盖多类群体,保障基础需求;以个性服务补齐短板、延伸触角,满足差异化诉求。针对共性需求,推出23项普惠服务,在“一老一小”、生活安全等领域开展银发关爱、“青小童”成长、电气安全源头守护、发放就业券等共性服务。针对个性需求,定制65项特色服务,在居民出行、小区治理、便民服务等领域推出假期儿童托管、“照亮回家的路”路灯安装工程、老旧院落爱心座椅配备、“大同小匠·便民服务小站”等个性服务。在大同街道新峰社区的便民小站,许多人排起长队选择理发、缝补、眼镜清洗等服务。便民服务之外,小站还设置了互动交流空间,居民邻里可以分享生活经验和社区故事,居民陈阿姨对活动十分满意:“都是日常生活所需,还能出来和邻居多聚聚,聊聊天。”

“部门+镇街”双推动。区级相关部门聚焦居民生活中普遍性需求和痛点难点问题,着力在交通、医疗、居住、教育等方面提供普惠性服务。其中,区教育局在2024年暑假期间开展“悦读时光”教育成长服务,面向全区在籍学生发放价值100元的“亲子共阅好书”消费券约5.1万份。各镇街扎根基层,深挖本地资源,精心打造特色服务,其中城厢镇立足千年古镇文化底蕴,以川剧变脸等非物质文化遗产代表性项目为依托,精心打造“槐花小剧场”,每周举行一次传统艺术表演和非遗体验、非遗小集市等活动,广泛邀请城厢周边地区非遗爱好者前来摆摊,营造浓厚的文化氛围,激发消费潜力和文旅活力。

“正向+反向”双用力。聚焦百姓身边可感可及具体事,从正向和反向用力。正面以“家门口微民生”服务行动为抓手,推动2批次合计5000余万元的88项民生微事加快实施;反面以群众最想改善事项整治行动为抓手,面向社会广泛征集824项群众最不满意、最想改善的事项,通过群众勾选,选出排名前十的群众最想改善事项,整治改善群众生活缴费不便、小区消防通道乱堆杂物、电瓶车乱停乱放等具体问题22个。

## 闭环运转 变“被动供给”为“主动服务”

青白江区探索民主协商路径,通过“寻民意、议民情、办实事、评实效”四步工作法,搭建一套“自下而上运转、持续迭代优化”的闭环运转体系。

问需于民明方向。融合推进网格治理和小区治理,开展“15分钟社区幸福生活圈”建设,全面征集民意见建议。线下依托“微网实格”,建立信访与人民建议征集融入机制,构建民情民意常态化搜集阵地矩阵。线上整合12345热线、信访等信息,设立民情民意“码上办”专属二维码,收集居民诉求1.3万余条,其中医

疗卫生类诉求占比36.8%,便民生活类诉求占比20.4%,教育服务类诉求占比6.4%,养老服务类诉求占比6.4%。第二批民生微事根据诉求特征精准掌握居民诉求走向,明确民生微事策划方向,共策划出便民生活类事项19项,占比34.5%;养老服务类事项6项,占比10.9%;教育服务类事项4项,占比7.3%,注重回应群众关切和需求,让“民声”变“民生”。

民主审议定事项。建立镇(街道)民情协商“5+X”组,实施民主恳谈交清单、群众勾选表意愿、民主议事定方向“三步议事法”。活动自开展以来,共开展民情协商230余次,群众代表、“两代表一委员”等参与7055人次,形成普惠特色服务清单88项,储备服务清单214项。依托“三步议事法”,居民反映的健身器材老化、公共阅读空间匮乏等微需求得到及时关注并落地改善,实实在在地提升了居民的获得感与幸福感。

问效于民验成果。建立民生微事评估指标体系,开展“我来评”“我来看”活动,根据群众满意度对服务事项进行动态调整,引导群众全程参与。首批服务事项通过“青民亲”线上评估和线下评估,共征集2000余名利益相关方意见,总体满意度达99.8%。比如,Q19路清泉场站—五爱村东站公交车线路的调整,打通了五爱村、逍遥坪村800余户散居村民公交出行的“最后一公里”,过去村民依靠雇车、三轮车、摩托车等方式下山赶集、上学等情况得到极大改善,所设置的早中晚三趟往返路线精准满足了居民个性化出行需求。在后期回访评估中,该项目非常满意率达100%。

## 党政引导 变“碎片供给”为“集成服务”

青白江区委、区政府发挥引导作用,建立“公益+市场+低偿”模式,通过系统布局、整合资源,形成协同联动的集成化服务格局,带动社

会资金、资源广泛投入,实现共促共赢,成效最大化。

系统策划,凝聚项目合力。秉持系统谋划、精准施策的项目集群思路,针对不同群体核心需求,分类整合资源,集成打造特色服务包,以点带面推动服务事项提质增效。聚焦“幼有善育”,为家庭经济困难的学生提供应急关爱救助资金,组织留守困境儿童家庭开展视频爱心连线、共过团圆年等活动;聚焦“老有颐养”,整合推出银发关爱服务包,为420名完全失能老人提供“上门助浴”服务,为2429名60岁以上老人提供健康关爱“惠民检”服务,为9万余位60周岁以上老年人购买意外伤害保险,多方位守护老人身心健康;聚焦乡村振兴,姚渡镇梁湾村利用闲置的老办公用房建立集办公、电商直播、农产品分拣为一体的蔬菜分拣中心,既提高农产品的附加值和市场竞争力,也促进了农村剩余劳动力就业,增加农民收入。

内外联动,汇聚多方资源。积极向上争取中央、省、市级试点,广泛链接社会资源,与辖区重点企业、社会组织深度对接,吸引区内30家企业、40家社会组织、500余名高校毕业生,深入开展商品折扣、志愿服务等活动。以产业发展为突破口实现资源深度融合,比如,弥牟镇以儿童研学教育服务带动朱家湾低空经济产业园发展成型,联合辖区社会企业、社区社会组织、村集体经济组织成立成都弥小童文化传媒有限公司,探索建立多元参与的利益联结机制。在弥牟镇狮子村11组,共开展“弥小童”儿童研学教育服务活动19场次,参与儿童1200余人次。

资金撬动,释放民生红利。建立“社会资源撬动”机制,充分运用金融工具和市场机制放大财政资金效应,引导支持企业、社会组织和志愿者积极参与办好民生微实事。区级财政单列资金共投入5000余万元,与辖区重点企业、商家和社会组织通过折扣、物资、服务等开展深

度合作,撬动社会资金约1.5亿元,投入亲子托育、特殊群体关爱等多个领域,惠及群众105万人次。其中,教育成长服务包“亲子共阅好书”消费券活动期间,新华文轩和青江书城日均人流同比增加超500%,撬动居民购书消费73万余元。

## 拓宽渠道 变“关键难题”为“民生实事”

下一步,青白江区将进一步拓宽人民意见征集渠道,着力解决群众在教育、医疗、住房、交通等关键领域面临的难题。

聚焦师生家长关切,丰富学生假期生活。推出“青小童”社会实践服务包,组织中小学生参加博物类、劳动类、非遗类、家国类等精品社会实践活动,引导学生在实践中启智增才,赋能青少年全面发展。

聚焦医疗卫生健康,解决看病便利性不足等问题。进一步优化“预就诊”“预住院”“先诊疗后付费”等服务,简化看病流程,提高患者就诊体验;关注孕妇、产妇等特殊人群,针对性提供心理咨询、产后检测和康复服务。

聚焦群众居住安全,提高老旧房屋火灾防控能力。对辖区内老旧房屋和安置小区进行全面排查,确定消防安全隐患和漏水情况,配备消防设施,设置消防标志和疏散标志,让居民住得安心、放心。

聚焦交通出行便捷,对学校周边交通秩序进行专项整治。依靠“小微治堵”改善路口设置,优化车道指引,引入AI红绿灯控制系统和天眼系统,全力解决学校周边交通拥堵问题,缓解校门口交通压力,保障学生上学、放学安全。

聚焦社会压力排解,开展“青心关爱”舒压行动。针对不同年龄、职业、社会特征人群,建立压力评估、专业支撑、调节赋能、场景疏导四大体系,提升居民心理自我调节能力,减少因社会压力引发的社会问题和极端事件。