

# 浑源县：“五心”服务引领小区善治

近年来，山西省大同市浑源县以“抓党建促基层治理能力提升”专项行动为抓手、以党建引领为核心、以群众需求为导向、以优化组织架构为基础、以强化服务能力为重点、以创新体制机制为突破、以加强阵地建设为保障，全方位整合资源、优化服务、凝聚力量，积极探索构建“五心”（诚信、热心、精心、细心、耐心）服务引领小区善治浑源样板。

以诚心服务聚民心。浑源县坚持为民服务的宗旨，在23个小区开放了“红色港湾”党建阵地，搭建起了党建“连心桥”，进一步建立健全小区党组织领导的业委会、物业服务企业、综合执法队、片区民警，开展小区治理“六方”联席会议，共商小区治理中的重点难点问题。凯德世家三号院小区党支部2024年累计收集小区外围停车场整改、电动车集中充电、高空抛物整治、小区宠物管理等事关居民切身利益的问题20余个，通过联席会议协调解决率达96%。

以热心服务暖民心。浑源县坚持以党建为引领，发挥小区党支部优势，协调利用现有资源，设置物业经理“服务之家”，深入开展“立足岗位作贡献”“学习身边榜样”“我为群众办实事”实践活动，努力提高小区居民的幸福感、获得感。浑源县恒源首席小区党支部协调辖区单位党组织为小区居民提供医疗义诊、心理辅导等志愿

服务10次，提升小区居民生活质量。组建红、橙、紫、蓝、绿“五色模范党员”队伍，带头开展楼道党课、掌上服务等志愿服务活动，认领居民“微心愿”，为小区居民上门服务、解决困难60余次。利用周末节假日和小区主题党日活动，动员在职党员、退休老党员“践诺评诺”，分片包楼入户，结对帮扶小区孤寡老人、困难家庭、外来租户等特殊群体11人。

以精心服务舒民心。浑源县坚持着力打造集服务、文娱及教育于一体的红色阵地，突出功能叠加、开放共享的原则，满足居民不同需求，确保群众活动有舞台、服务有平台、娱乐有设施。在全县矛盾较为突出的上城时代小区，为了积极有效化解小区矛盾，从业主内选举专职律师

担任小区党支部书记，发挥专业知识优势，在全县首创“心愿邮箱”，畅通“有问题找组织”的不见面矛盾化解渠道，实施“综合受理”“首问负责”“一人跑”全科服务模式，全年累计为辖区居民化解矛盾纠纷24件。

以细心服务护民心。浑源县坚持以制度促服务，全面加强小区党支部制度建设，严格设置党建引领网格治理工作运行机制、业委会日常接待制度、小区党支部工作职责、小区党支部联系制度等规章制度，做到凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查。同时，组织党员、居民成立小区巡查队，对小区公共区域进行安全排查，并建立工作台账。2024年全县累计排查65个小区，发现安全隐患37个，有效保

障居民的生命财产安全。

以耐心服务润民心。浑源县坚持以群众满意度作为工作的出发点和落脚点，将小区党建融入文化建设当中，围绕县域文化、小区文化等方面创新活动载体。一方面组织小区党组织依托活动室、广场等设施，以节假日为契机，通过开展读书日、文明知识竞赛、技能大比拼等文化活动，不断丰富人民群众精神文化生活，营造和谐向上、积极健康的小区氛围。另一方面建立服务反馈机制，定期组织小区党支部发放居民满意打分卡、居民意见卡，让居民对小区内服务事项量化打分，针对低分项、不及格分项，通过“六方”联席会议研究更换服务者、服务方法以及服务形式，努力提高小区居民幸福指数。

# 左云县： 强化社区“微治理” 撬动民生“大幸福”

近年来，山西省大同市左云县在提升社区治理效能中，以“共建共治共享”为总目标，实施了“党建引领+多元联动、延伸触角、智技支撑”的“1+3”工作机制，强化“微治理”、撬动“大幸福”，呈现出基层有活力、治理出实效、群众得实惠的良好态势。

## 党建引领 筑牢主阵地

基层治理涵盖范围广、主体多元、内容繁杂。为形成完善的治理体系，左云县从强化全县“一盘棋”着手，以党建引领为核心，以提质增优为目标，形成了“县委统揽、镇级主抓、社区实施”的三级联动社区治理体系。

建立党建引领基层治理领导协调机制，构建县委“一线指挥”、镇党委“前线指挥”、社区“战斗堡垒”的动力主轴，县委主要领导多次深入社区党群服务中心、小区楼栋、街头巷尾实地调研指导、破解难题，带动四大班子领导直接联系包抓7个社区89个小区573个微网格，督办重点任务、解决实际问题。

为了进一步发挥镇级在县域社会基层治理中的承上启下作用，建立了镇党委、社区对“吹哨报到”中驻区单位的协同考核制度，提升了镇

级统筹协调能力，为推动社区治理工作架桥铺路。

为了加强社区党组织的“堡垒”作用，对全县7个社区党群活动阵地全面实施改造升级。云兴街社区以关注“一老一小”为目标，打造了群众认可度高的“窗帘行动”服务样本；云泰园小区以“网格联动、服务连心、管理联网”为载体，走出了一条智技治理路径；西街社区凸显“文、教、礼”文化品牌，以文化人，解锁了社区治理链接群众精神文化生活需求的服务通道。

## 多元联动 凝聚新动能

为实现群众诉求件件有着落、事事有回音，推行“发现、吹哨、报到、会商、办理、反馈、评价”民事7步接办工作流程和网格民情处置工作法，让民生诉求在网格内高效流转、快速处置。创新实施“民情快递”工程，推行矛盾纠纷“三级七天调解法”“情理法诉”等模式，构建了多元调处矛盾纠纷的格局。

搭建居民议事会、民情恳谈会等议事平台，实现了群众从“站着看”到“跟着干”再到“自己管”的转变。

为了破解基层治理缺资源、缺力量、缺抓手的难题，

持续深化“党建联盟、服务连心”行动，全面推行“乡镇吹哨、部门报到”机制，通过“1+1”“N+1”结对模式，让每个机关企事业单位党组织常态化联系1个社区和N个小区；组建成立7个联席议事会，吸纳委员120多名，带动联盟单位党员干部、社会工作者、“两代表一委员”、志愿者、热心居民等2000余名各界人士参与，实现基层治理由“单打独斗”向“协同作战”转变。充分挖掘结对单位、企业、社会团体等各类组织在人才、技术、场所、设施等方面的资源，差异化建立需求、资源、项目“三张清单”，通过双向认领服务项目等“契约化”方式，共抓基层党建、共商社区发展、共解治理难题。

## 整合资源 推行集约化

基层治理千头万绪，为有效整合资源，推进政策、资金、人力等在社区汇聚、集约化应用，“在职党员‘双报到’‘双服务’”“为民办实事”“点餐式服务”等互动机制应运而生。

左云县将县域规划区范围划分573个微网格并确定相应的责任单位，鼓励党员干部走基层、进社区，充分了解

群众“眼皮子”底下的急难愁盼问题，将“为民办实事”落到实处。通过社区“点单”、单位“接单”、群众监督，在职党员参与小区治理，解决民生难题800余件，将社区治理效能转化为群众看得见、摸得着的民生“小幸福”。

除此之外，左云县积极引入和培育发展社会组织、社会企业、志愿服务队伍等，与社区共同承担社会事务，带领热心公益事业的30多个社会组织参与社区服务活动，构建起以党组织为核心，基层群众性自治组织、社会组织、驻社区单位和居民群众共同参与的社区治理新格局。

人到格中去，事在格中办，难在格中解，情在格中结。左云县持续强化基层“微治理”矩阵布局，推动辖区内党建、综治、人社、城管等各类网格“多网合一”，织密织牢基层治理“经纬网”；全面推广“网格+”模式，初步建立起“镇党委—社区党组织—网格（小区）党支部—党员中心户”网格管理服务体系。

## 智技赋能 构建新格局

左云县按照“小切口、便捷化、实战化”的思路，将党建引领与智技赋能有机结合，开发了社区治理信息化平台和

智慧社区管理服务平台，设置组织引领、一网统管多个模块，实现“一屏知社区、一网管小区”。

将社区、小区网格服务体系整体迁移上线，开发“请您反映”“帮您办事”等功能，推行群众网上点单、平台智能派单、网格员高效落单、居民跟踪查单、群众即时评单“五单”服务机制，先后收集解决居民诉求650余件，满意率达98%。

在用好线上平台的同时，不断延伸服务触角。探索建立“一门式、全天候”响应工作机制，在社区党群服务中心全覆盖设立“一站受理、全程服务”窗口，使政府多元服务与智慧治理融合发展。原本分散在多个部门的诸如社会救助、证件办理、专项补贴等20多个办理查询及网上申报事项实现了资源共享，群众足不出户，动动手指，便可轻松办理，形成了“一刻钟便民服务圈”。

采用“科技+传统”手段，社区党群服务中心整合雪亮工程、公安天网、慧眼工程等视频资源，形成“社会治理一张图”管理系统，并配备专兼职网格员联系服务，形成“一网多格、多元联动”作战图，真正实现了服务群众“零距离”。（记者杜英姿、郭文治、孟航、李彤彤、李静雯综合报道）