

黑龙江省双鸭山市集贤县： 幸福安居有“管家” 激活治理新动能

■记者 郭文治 李静雯

黑龙江省双鸭山市集贤县深入学习贯彻习近平总书记关于基层治理的重要论述，深刻洞察城市基层党建面临的新形势与新挑战，以理念更新促实践突破，巧解基层治理难题，锚定“群众幸福安居”目标，创新探索基层治理路径，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。

凝聚多元合力 构建区域党建“强磁场”

为适应城市基层党建的新形势、新要求，集贤县积极探索，全力构建以社区党组织为核心的区域化党建新格局。通过深入推行社区共建联建工作机制，开展“灯塔回航”工程，将机关单位、业主委员会、物业公司等各方力量紧密凝聚在社区党组织周围，形成强大的治理合力。

创新架构，构建多元共治新格局。推行“兼职委员”模式，吸纳机关、企业、社会组织等多方代表55人担任兼职委员。明确党建政策宣讲员、社区工作参议员、共建项目跟办员、社情民意收集员“四大员”职责，有效打破组织壁垒，凝聚治理合力。

规范流程，提升民主决策新效能。建立标准化议事机制，固定会议半年1次、急事特办。严格执行“议题审定—民

主表决—公开通报”流程，会前广纳民意、审核议题，会中民主表决，会后多渠道公示进度，确保决策科学民主、执行到位。

健全机制，打造精准服务新生态。构建“领导对接、联动帮带”等多维机制，依托“需求一服务”双清单精准匹配居民需求。2000余名在职党员通过“回航”行动，依托入户走访、线上问卷动态更新居民需求，推动教育、医疗等优质资源下沉，开展志愿服务，打造多元服务阵地。

过去，社区开展活动常常面临资源短缺的困境，场地不足、人员匮乏等问题，让不少精心策划的活动只能“小打小闹”，难以满足居民多样化的需要。如今，在企业积极参与、社会组织携手助力的协同努力下，各类优质资源如汩汩清泉，不断向社区汇聚。宽敞明亮的多功能活动室为居民打造了休闲娱乐的好去处；爱心企业捐赠的图书、器材，充实了社区的文化活动资源。社区服务功能得到极大完善，从简单的事务处理，拓展到文化滋养、健康关怀、技能提升等多个领域。居民切实感受到了社区发展带来的便利和实惠。

公益兜底服务 解锁老旧小区治理“新密码”

老旧弃管小区治理一直是基层治理的痛点和难点。集贤县坚持党建引领，积极探索创

新，试点推行“公益性物业”模式，精心打造物业“红管家”，以公益兜底的方式，为居民提供质优价廉、贴心周到的物业服务，有效破解老旧弃管小区治理难题，实现从“四不管”到精细化服务的转变。

精准调研，梳理民生问题清单。成立攻坚专班，采用“1+2”走访模式，深入居民家中，全面掌握3000余户居民需求，梳理5大类800余条意见，摸清小区基础设施等情况，建立问题清单，为后续治理工作奠定坚实基础。

创新模式，构建成本反哺机制。推行“政府先期投入+低收费+先试后买”模式，居民享受3个月免费试用及“无理由退货”。物业收费标准低至150—200元，涵盖基础、可选、增值三类服务，费用除成本外全部反哺小区建设，实现了物业收费的良性循环。

多元共治，全民监督提升效能。构建“社区+公益性物业”双向管理体系，牵头成立物业管理委员会33家，吸纳社会组织等组建志愿服务队。通过“五方共议联席会”等载体，召开会议10余次，动态调整服务标准，设立公示栏接受监督，居民知情权得到保障。

“公益性物业”模式推行后，目前接管的35家老旧小区，人居环境得到极大改善。曾经污水横流的背街小巷，如今干净整洁；曾经杂物堆积的卫生死角，变身“口袋公园”或

便民停车场；曾经“悬空”的物业管理，通过“社区—物管会—物业公司”三级联动、“五方共议联席会”动态议事，实现服务标准公示化、居民监督常态化。如今基础设施不断完善，居住环境更加安全舒适。居民们真切感受到了生活的变化，对物业服务的满意度大幅提高。

深耕精细服务 畅通基层治理“微循环”

集贤县创新打造“小格管家”服务品牌，通过“育、管、用”全链条管理，推动网格员队伍从“基础服务”向“精细治理”提质升级，实现基层治理效能显著提升。

“双线”联动，构建多维赋能培训矩阵。构建“线上+线下”培训体系，线上依托微信群推送案例，线下开设“管家学堂”。创新“点单式”课程、“小班制”教学与“情景式”实训，针对信息采集、矛盾调解等核心业务，年内开展专题培训4次，覆盖160余人次，系统提升网格员专业素养。

“三定”考核，激活队伍长效管理引擎。实施“定格、定人、定责”考核制度，配套“星级管家”季度评选，首批评选7名星级网格员树立标杆。打造“管家驿站”开展30余场主题活动，孵化20余名入党积极分子，通过荣誉激励与文化浸润，增强队伍归属感。

“机制”创新，畅通民生诉求响应闭环。推行“8+4+1”工作机制，网格员集信息采集、矛盾调解等8项职责于一身，提供“上门办”等4类便捷服务。品牌创建以来，累计收集群众诉求50余项，办结率98%、满意度100%，化解矛盾纠纷超百起，实现“居民需求—管家响应”的高效闭环。

过去，社区网格员队伍深陷培训模式僵化、管理考核失序、民生服务迟滞的困局，基层治理长期处于被动“接诉”、疲于应付的低效状态。如今，集贤县以“小格管家”品牌为引擎，驱动基层治理实现华丽蝶变：昔日业务生疏的网格员，经过双线赋能培训体系锤炼，成长为矛盾调解、信息采集的“行家里手”；曾经松散的管理体制，在“三定”考核与星级激励的创新模式下，激发队伍凝聚力与战斗力；往昔滞后的民生响应，实现从“慢响应”到“民需即办”的高效闭环，让基层治理真正从“被动处置”跃升为“主动服务”，绘就“民呼我为、精细入微”的基层治理新图景。

从“灯塔回航”凝聚多元共治合力，到“红管家”破解老旧小区治理顽疾，再到“小管家”畅通基层服务“最后一公里”，集贤县以党建为引领，以创新为驱动，将基层治理的难点转化为群众幸福的支点。如今，社区环境焕然一新，居民笑容愈发灿烂，这些看得见、摸得着的变化，正是基层治理创新最生动的注脚。

江苏省常州市钟楼区： 提能砺为扛牢使命 “三访三优”知情解难

■记者 孟航 李静雯

今年以来，江苏省常州市钟楼区西林街道聚焦城郊接合部基层治理“杂、散、弱”治理困境，认真贯彻落实全区“三访三优”（访民访企访街巷、优作风优治理优环境）专项行动要求，深入推动干部下沉，系统开展“网格结亲 党群同心”活动。通过精准分类定向、精细匹配职责、精心设计激励等举措，探索建立干部下沉常态长效机制，有效夯实网格力量、激活治理末梢、凝聚干群合力，切实推动治理水平提升。

分类定型、一格一策，精

准“下”的方向。

党政领导班子、机关部门、村（社区）干部等223人全员下沉，对所有网格开展穿透式摸排，构建“走访摸排—动态校准—持续更新”闭环机制，形成涵盖人口结构、矛盾存量、资源禀赋等12类核心要素的网格画像，实现治理要素“一图清、一网统”。在深度调研基础上，重新划分调整为67个网格。创新“靶向施策+精准攻坚”分类管理机制，根据网格属性划分矛盾化解型、城市更新型、社区建设型、环境整治型、企业服务型等5大类功能型治理单元，定制差异化

资源配置标准，“一格一策”精准施治。

量体裁衣、一人一策，明确定“沉”的重心。

坚持人岗相适原则，分层分类开展专项座谈，系统梳理村（社区）“两委”、机关中层、年轻干部等各类干部能力结构，形成《干部下沉网格适配清单》，将干部下沉到5大功能型网格中，制定个性化职责清单，定向解难题、靶向强本领、同向聚合力。今年以来，聚焦涉法涉诉矛盾、积案较多的区域，综治、经发、住建相关条线干部沉网入格、综合施策、集中攻坚，推动解决了多起长达十余年的矛盾“拉锯战”；安置

房小区“边角料”地块清理整治成小花园，引入第三方新建停车场破解人才公寓停车难等一批急难愁盼问题在“民呼我为”中落实落细，赢得基层点赞。

闭环管理、双向激励，匡正“干”的导向。

构建“目标引领—过程管控—结果应用”全链条激励体系。制定“1+2”差异化激励总体目标，细化矛盾化解型网格积案清零率等23项任务，让各类干部干有目标、做有遵循。定期通过“成林讲坛”等载体交流干部下沉经验、晾晒实绩。探索下沉干部与网格“双向激励”机制，

对下沉工作成效实施“双挂钩”，让干部带着资源沉下去、带着使命干实事。截至目前，共计走访居民、商铺23373户、企业2043家，收集76个共性问题，完成整改56个；119条个性问题，完成整改111个。卫生环境、停车管理、部分漏水等问题立行立改，及时回应群众诉求；暂未能完全整改的问题主要集中在充电设施缺乏、公共区域墙皮脱落、公共休闲区域较少等，列为年度专项工作，持续跟进、全力整改，切实将群众的“诉求清单”变为所有干部的“履职清单”，努力交出一份群众满意的“惠民答卷”。