

广南县：“五进五解”激发“五事共建”活力

近年来,云南省文山壮族苗族自治州广南县创新推行“五进五解”工作法,深度融合“居民共建五事制度”,通过精准下沉治理资源、畅通民意表达渠道、高效破解民生难题,推动基层治理从“被动应对”向“主动服务”转变、从“单一管理”向“多元共治”升级,探索出一条具有鲜明特色的基层治理新路径。

进网格解民忧 夯实“说事”根基

广南县坚持把网格化管理作为基层治理的“先手棋”,以党建为引领,推动治理力量向网格下沉、服务资源向网格集聚,构建起“纵向到底、横向到边、条块联动、全域覆盖”的网格治理体系。

建强网格队伍。广南县以网格化管理为抓手,为每个网格配备1名专职网格员、2—3名楼栋长和5—8名党员志愿者,构建起“网格员+楼栋长+志愿者”的三级网格治理队伍,实现“每户居民都有联系人、每个角落都有监督员”。网格员实行“每日巡查1小时、每周走访5至6户、每月汇总1次”工作机制,通过日常巡查、定点值守、线上互动等方式,全面收集居民诉求。

打通民意渠道。为畅通民意表达渠道,广南县构建“线上+线下”双轨并行的“说事”平台。线上依托“码上说事”二维码、小区网格微信群、政务服务平台开通“24小时说事通道”,居民可随时反映问题、提出建议,网格员第一时间接收、响应、处置;线下在每个网格设立“说事信箱”,每月固定日期定为“网格说事日”,邀请居民代表、党员代表、物业工作人员、包联单位干部面对面交流,让居民有地方说话、有渠道说理、有平台议事。

创新“三色”台账。针对收集到的各类诉求,建立“三色台账”闭环管理机制,红色台账标注电梯故障、水管爆裂、消防安全隐患等紧急诉求,黄色台账标注设施维修、环境整治、停车管理等重点诉求,蓝色台账标注政策咨询、意见建议等一般诉求,明确处置时限和责任主体,做到“件件有记录、事事有回音”。今年以来,全县各小区累计收集居民各类诉求320余条,全部录入台账并动态更新,办结率达98%以上,实现了民意诉求“第一时间收集、第一时间记录、第一时间上报、第一时

间处置”。

进楼栋解民困 搭建“议事”舞台

广南县把楼栋作为基层治理的“前沿阵地”,推动治理力量、服务资源、议事机制向楼栋延伸,破解楼栋内“看得见管不着、管得着看不见”的治理难题。

打造议事阵地。针对小区楼栋内常见的住房维修、电梯运行、噪音干扰、公共区域占用等问题,通过推动治理力量进楼栋,在每个楼栋一楼大厅设立“议事角”,配备桌椅、意见本、饮水机等设施,每月固定日期定为“楼栋议事日”,组织居民代表、物业工作人员、党员志愿者、包联单位干部等开展楼栋议事会,让居民自主发言、充分讨论,真正成为楼栋治理的主人。

完善议事机制。为提升议事实效,广南县建立“议题收集—多方会商—方案制定—责任落实—结果反馈”的闭环议事机制。对于楼栋内能够自主解决的问题,当场达成共识、明确责任人和完成时限,由楼栋长和党员志愿者监督落实;对于超出楼栋解决范围的复杂问题,及时上报小区治理领导小组,协调多方力量共同推进,形成“楼栋吹哨、部门报到、多方联动、合力解决”的工作格局。

强化议事反馈。建立议事结果反馈机制,通过楼栋公告栏、微信群等渠道,及时向居民反馈问题处置进展和结果,接受居民监督,确保议而有决、决而有行、行而有效。截至目前,全县各小区累计召开楼栋议事会168场(次),收集楼栋层面诉求153条,现场解决137条,上报协调解决16条,有效化解了一批楼栋治理中的“老大难”问题,居民的参与感、归属感显著提升。

进商户解民难 凝聚“理事”合力

广南县推动治理服务进商户,搭建社区、商户、居民三方联动平台,既帮助商户解决实际困难,又引导商户积极参与小区治理,构建“商户与居民共建共治共享”的良好格局。

组建服务专班。各社区党委、小区党组织牵头,组建由社区干部、市场监管人员、网格员、党员志愿者组成的“商户服务专班”,定期走访小



广南县志愿者服务队为社区群众免费测量血压,提供常规基础体检服务。

区周边商户,全面了解商户在经营过程中遇到的证照办理、消防安全、环境卫生、噪音管控、占道经营等方面的困难和问题,同时收集商户对小区治理、环境整治、便民服务等方面的意见建议。

形成清单管理。建立商户诉求台账,实行“清单化管理、项目化推进”,针对商户提出的诉求,协调市场监管、消防、城管、卫健等相关部门上门服务、现场办公,帮助商户解决实际困难,为商户经营创造良好环境。同时,建立商户与社区、居民的沟通协调机制,定期召开商户座谈会,通报小区治理情况,听取商户意见,化解商户与居民之间的矛盾纠纷,促进邻里和谐。

引导参与治理。在服务商户的同时,广南县积极引导商户参与小区治理,鼓励商户加入小区志愿服务队伍,参与小区环境整治、公益宣传、爱心帮扶、便民服务等活动,充分调动商户参与治理的积极性和主动性。截至目前,全县各小区累计走访商户1280人次,收集商户诉求127条,解决125条,商户融入小区治理活动参与率从以前的不足30%提升至85%以上。

进家庭解民愁 提升“晒事”实效

广南县聚焦老年人、残疾人、留守儿童、低保家庭等特殊群体,推动治理服务进家庭,开展精准化、个性化帮扶服务,解决群众的操心事、烦心事、揪心事,让治理成效看得见、摸得着。

开展“敲门行动”。各小区组织党员干部、网格员、志愿者开展“敲门行动”,对小区内特殊群体家庭进行“一对一”结对帮扶,建立家庭档案,详细记录家庭人口、健康状况、实际需求、联系方式等信

息,实行“一户一档、动态管理”。

分类精准施策。针对特殊群体的不同需求,提供个性化帮扶服务。为独居老人提供定期走访、健康监测、代购药品、上门理发、代办业务等服务;为残疾人提供无障碍改造、康复护理、就业帮扶、政策咨询等服务;为留守儿童提供学业辅导、心理疏导、关爱陪伴等服务。同时,建立“定期回访、按需服务、动态调整”的帮扶机制,确保帮扶精准有效。

推行“晒事”公开。广南县建立“晒事”机制,将帮扶过程、解决结果、办理时限、责任主体等信息,通过小区公告栏、网格微信群、党群服务中心“晒事墙”等渠道进行公示,接受居民监督。截至目前,全县各小区累计开展“进家庭”走访慰问活动496次,提供各类帮扶服务353次,解决特殊群体家庭实际困难241个,“晒事”事项群众满意度达100%,真正做到了把实事办在群众心坎上、把成效晒在群众眼皮底下。

进阵地解民惑 强化“评事”保障

广南县把阵地建设作为基层治理的重要支撑,推动服务资源、政策宣传、民主评议进阵地,让党群服务中心成为服务居民的“主阵地”、凝聚人心的“连心桥”、化解矛盾的“终点站”。

优化阵地布局。各小区党群服务中心按照“标准化建设、规范化服务、人性化管理”的要求,优化功能布局,打造集党群服务大厅、“一老一小”活动室、“爱心书屋”、矛盾纠纷调处室、文体活动室、便民服务区等功能区域于一体的综合性服务平台,为居民提供多样化的活动空间和服务保障。

下沉服务资源。推动政策宣传、法律咨询、技能培训、便民服务等资源下沉阵地,定期组织党员干部、行业专家、法律工作者、志愿者在党群服务中心开展政策宣讲会、法律咨询日、技能培训班、健康义诊等活动,为居民提供全方位、多层次的服务,切实解决居民的疑惑和需求。今年以来累计开展各类活动660余场(次),服务居民30000余人次。

健全评议体系。为健全小区治理评价机制,广南县建立“月评议、季考核、年表彰”的“评事”机制,在党群服务中心设立“评事”专栏,定期组织居民代表、党员代表、商户代表、楼栋长等,对小区治理工作、物业服务质量、党员履职情况、网格员工作成效等进行民主评议,评议结果作为物业考核、先进评选、积分奖励的重要依据。



广南县为半弱劳动力提供“家门口”就业机会,图为社区居民在分拣辣椒。