

山西阳泉“四级书记‘泉’在线”： 干部沉下去 诉求有回音

■中国城市报记者 叶中华

盛夏的阳泉，热浪蒸腾。同样在升温的，是群众对“干部沉下去、诉求有回音”的真实感受。

在山西省阳泉市，“四级书记‘泉’在线”机制正在街巷楼宇间扎实运行。市、县(区)、乡(镇)、村(社区)四级书记走出办公室，走进群众身边，现场接诉求、当场协调办。一场从“接诉即办”到“未诉先办”再到“难诉合办”的治理实践，正在这座城市铺展开来。

摆摊问需： 把办公室搬到群众家门口

“一张折叠桌、一本民情台账，就是我们的流动办事平台。”阳泉市城区上站街道市政府大院社区党委书记、居委会主任董殿英告诉中国城市报记者。这位扎根基层二十载的“摆摊书记”，每周带队深入小区院落，现场登记诉求、当场协调解决。

水岸嘉园小区消防设施缺失，隐患遗留10余年。董殿英在“摆摊”时接到居民集中反映，牵头联动建设方、消防、住房建设、物业多方厘清权责，发动老党员组建“居民监督小组”全程跟进。2025年5月，小区消防设施设备全部配齐，居民张先生感慨：“10多年没下文的事，‘摆摊’摆出了新面貌。”

市政府大院社区加装电梯的故事同样令人动容。高低层业主在采光、费用、噪声等方面存分歧，长期僵持。董殿英依托“摆摊议事”机制，分批倾听各方诉求，联动楼栋党员骨干入户宣讲政策，居中协调化解矛盾。最终，6个单元全部完成加装，高龄居民告别了“悬空居

家”的困境。

在高新区盛世新城社区，“跑腿书记”王立娜同样步履不停。在“双领五跑”机制下，社区党委书记与小区党支部书记联动，跑楼栋、跑商户、跑部门、跑资源、跑民心。走访中，王立娜聚焦“一老一小”需求，面向老年人，推动社区代办、义诊、慰问、保洁等便民服务常态化，惠及200人次，并开设书法、八段锦、声乐、适老化科普等特色课程。针对双职工家庭子女课后与寒暑假看护难题，社区党委于2023年启动青少年托管服务，3年来持续升级：从基础看护到志愿队伍帮教，再到提供国潮、非遗、体能、红色教育等特色课程，逐步构建起“基础托管+文化传承+个性发展”三维服务体系，累计服务约600人次，覆盖60余户家庭。同时，社区坚持问效于民，持续收集民意，不断优化服务。

从“坐等上门”到“主动敲门”，转变的不只是工作态度，更是治理逻辑的深层变革。今年4月24日，“四级书记‘泉’在线·社会工作面对面”“善治泉城·党建引领基层治理”专场座谈会召开以来，全市征集群众诉求491条，已化解459条，干部“辛苦指数”正加速转化为群众“幸福指数”。

多元共治： 把分散的手握成有力的拳

基层治理之难，往往不在事情大小，而在于“看得见的管不了、管得了的看不见”。

天峰南院消防通道曾长期被桌椅挤占，居民扎堆打牌，隐患重重。居民通过“回音壁”二维码扫码上报后，社区党委书记、居委会主任杨红星立即接单，联动消防部门现场普法、以

案释法，引导居民自主清理。“手机扫码就能说事，没几天就整治好了。”王阿姨的安心，源自“扫码上报—联动处置—结果反馈”的闭环机制。

如果说“回音壁”解决的是响应速度，“难诉合办”攻克的则是体制壁垒。盛世新城小区3、4号楼负二层渗漏漏水长达3年，物业、自来水、热力多方排查无果。社区启动“四合愿”议事协商，组织各方联合勘测，锁定自来水管网问题。最终，漏点不仅修好了，全域老旧管网还实现了更换升级。“3年找不到原因，社区把各方凑一起，彻底解决了。”居民王阿姨说。

新就业群体也被纳入共治格局。天峰社区打造“泉欣泉驿”暖心驿站，上线“小哥码”精准导航楼栋位置，引导外卖骑手担任“城市观察员”，成为社区治理“移动探头”。

阳泉市委社会工作部部长李仁照在接受中国城市报记者采访时，系统阐释了上述实践背后的“四级书记‘泉’在线”的机制支撑。他表示：“该机制的核心是让市、县(区)、乡(镇)、村(社区)四级书记走出办公室、沉到基层一线，变群众‘向上跑’为干部‘向下沉’。从‘接诉即办’到‘未诉先办’再到‘难诉合办’，对应的是响应提速、主动发现和攻坚克难三重能力，最终目标是把每一件民生诉求都办到群众心坎上。”

李仁照介绍，市里同步建立“1+3+N”基层治理调度体系。“1”是在市委社会工作部建立市基层治理市区联合调度中心，组建联合调度专班，统筹全市及城区等3个市辖区疑难工单办理；“3”是在平定、盂县、郊区3个农业县区建立调度中心，负责本辖区疑难工单调度；“N”是将工单派驻多元办理主



山西阳泉市城区上站街道市政府大院社区党委书记董殿英(左二)化身“摆摊书记”走进大兴矿小区与居民面对面，了解热力管道沙眼渗漏情况，协调专业人员处置。

阳泉市城区上站街道市政府大院社区供图

体。2024年以来，依托三级会商机制破解跨区域、跨层级、跨部门疑难事项347件，今年正在明确28个模糊点位的社会管理职责。

闭环长效： 把民生清单变成幸福账单

治理之要，贵在长效。阳泉市构建“收集—交办—督办—回访—评价”闭环机制，“四级书记‘泉’在线·社会工作面对面”六大主题座谈会与工单督办会交替推进。今年以来，全市974个群众诉求已办结830个，214个“泉欣泉驿”驿站织密新就业群体服务网。

机制的活力，催生出一个个扎根泥土的治理品牌。市政府大院社区的“小板凳社区治理学堂”让居民从旁观者变参与者；政府小区1号楼外墙修缮，24户居民自筹资金完成整体翻新；大兴矿污水井满溢，居民自发在24小时内完成清掏。天峰社区的“峰韵颐年学堂”让老年生活有滋有味，“回音壁”实现民意随时可提。盛世新城社区的“盛小圈”睦邻集市每月

开市，惠及5000余人，收入破20万元，商户和居民共赢从愿景走进现实。

今年，全市919项乡镇履职事项纳入热线知识库，156个社区全覆盖配备“民呼我应”为民服务专管员。市政府大院社区被评为“全国民主法治示范社区”，董殿英获评“2026年全国优秀党务工作者”。

阳泉市的实践揭示出一个朴素道理：治理的精度，取决于下沉的深度；城市的温度，源自初心的纯度。当四级书记走出办公室、走进烟火气，“善治泉城”便有了最厚重的注脚。

下一步，阳泉市将以《关于加强新时代社会工作的意见》为指导，持续做实“四级书记‘泉’在线·社会工作面对面”机制。阳泉市委书记鞠振表示：“我们将在‘接诉即办、未诉先办、难诉合办’基础上，多到街头巷尾走、多和困难群众聊，把问题找准、把事情办实，用脚步丈量民情，用真心赢得民心，让群众真切感到‘书记在线、干部在干、生活在变’，不断提升城市治理水平，增进人民幸福指数，把阳泉的事一件一件办好。”

天津宁河区造甲城镇：“文明积分”聚起治理微力量

■中国城市报记者 叶中华

近年来，天津市宁河区造甲城镇坚持以党建为引领，探索推行“文明积分”管理制度，将村民日常行为、治理参与量化为积分，构建“镇级统筹谋划、各村社区特色创新”的工作体系，通过正向激励、反向约束、多元兑换、示范带动，以“小积分”凝聚微力量、激活大治理、涵养新风尚。

西小王台村推行“积分超市+文明实践”，让群众从“旁观者”变为“主力军”。村里成立积分评议小组，将环境整治、志

愿服务等纳入正向加分，同步建立反向约束机制，推行纸质积分卡，每月集中兑换。目前全村常态化参与治理的人数达120人，村容村貌显著提升。村民张大姐说：“把自家院子扫干净，路边拔拔草都能攒积分，大家干劲儿都足了！”西小王台村党支部委员兼村委会委员杨译淳表示：“打分晒在明面上，群众看到‘干好真给分’，心气儿就顺了。”

冯台村打破“单独建站”的传统模式，依托商业资源打造“流动积分超市”，与村内商超合作设立兑换点，实行“1积分=1元”等价兑换，村民凭积分

存折可自由选购商品、直接抵扣消费，积分长期累积不清零。同时，冯台村将排涝值守、邻里帮扶等七类事务纳入积分体系，运行以来志愿服务参与人数超800人次。老党员冯大爷说：“在村头超市买东西直接抵钱，这积分制真是‘活’了！”

航御花园社区面对城市社区人员结构复杂、自治意识薄弱的问题，创新推行“积分存折”台账管理，实行现场登记、月度汇总、季度公示。社区构建“基础参与+积极贡献+模范引领”三级积分体系，民意见事、矛盾调解等基础行为即可

得分，特长服务、应急值守则给予更高奖励，并设置多梯度兑换清单。目前，该社区累计登记自治记录300余条，挖掘骨干志愿者50余人，120余名居民参与兑换。居民李阿姨翻着存折说：“去开议事会能积分，提建议也能积分，这存折就是咱参与家里事的见证！”社区党支部书记曹兴介绍：“‘三级分类’让各类居民都能找到参与点，记的是分，连的是心。”

海航城社区则持续推进移风易俗，细化30项考评内容，对婚事新办、丧事简办、抵制高价彩礼等给予高分值奖励。社

区组建以12名老党员为主的“银龄新风”志愿服务队，设置文明监督岗，依托“海航树下”品牌挖掘优良家训20条、家风故事2个。积分制落地后累计兑换2000余分，惠及340余户居民。社区居民王女士说：“现在，道德红黑榜上，积分高的才是真面子，照顾老人换来的积分让心里更踏实。”

下一步，造甲城镇将持续优化积分制管理体系，丰富积分场景、拓宽激励渠道，持续以“小积分”撬动“大治理”，不断激活群众自治内生动力，为基层治理现代化建设筑牢基础。