

# 桃山区：治理在基层 服务贴民心

基层强则国家强，基层安则天下安。近年来，黑龙江省七台河市桃山区聚焦“治理在基层、服务在基层、解决矛盾在基层”的理念，以深化党的建设为抓手，探索实行“一单两评四联”工作法，充分激发城市基层治理新动能，打造城乡治理和服务新格局，努力实现让居民最舒心、最暖心、最满意的基层治理目标。

## 结合辖区实际 探索打造工作载体

桃山区是七台河市中心城区，辖区人口多，部分职能上收，基层治理中仍存在公共服务方面无职、无能、无权以及事权不统一、制度不完善、责任不清晰等问题。

桃山区坚持党建引领，以精细化治理、精准化服务为目标，健全党委领导、政府主导、各部门齐抓共管、社会力量积极参与的治理体系，探索实施党建引领基层治理工作新机制，补齐社区治理的短板，补强职能单位服务的弱项，提升百姓的话语权，推动基层治理工作由“单打独斗”向“并肩作战”转变，共同破解当前基层治理存在的力量薄弱、积小成大、权责不清、推诿扯皮等老大难问题，提升了全区广大人民群众获得感、幸福感、安全感。

通过明确一张“服务清单”、健全“群众+组织”两个评价体系，打造“党建工作联建、行政执法联动、矛盾纠纷联调、社会服务联搞”四联机制载体，有效整合辖区内部资源，形成全区域共建、多方面联动、各领域融

合的城市党建工作新格局，做到小事一格解决、大事全网联动，有效打通服务群众的“最后一公里”。

## 制定一张清单 精准对接群众需求

桃山区聚焦问题导向，建立健全制单、派单、晒单三步流程，靶向解决群众急难愁盼问题。

结合需求制单。采取“线上+线下”相结合的方式，收集社情民意，健全完善需求清单。线上建立四级信息网络群1700余个，实现每家每户包联，通过专人登记需求问题，变“问题找上门”为“主动找问题”。线下发挥网格员“铁脚板”作用，网格员走家串户、面对面接触，收集群众诉求。通过居民议事会、民情恳谈会、征求意见会等，摸排居民的民意诉求，收集群众身边的堵点痛点问题1000余个。

社区精准派单。社区根据收集问题及需求汇总分类形成服务清单，社区能够解决的，派单给社区工作者、网格员，明确责任人及整改时限；社区无法解决的，派单给职能部门，由社区牵头联合各职能部门予以解决。各职能部门结合实际制定民意问题反馈台账，对接单事项倒排工期，明确时间表、路线图，累计接单500余件次，协调解决小区广场设施破损、弃管楼垃圾堆清运等急难愁盼问题530余个。

定期评比晒单。全区各社区将需求清单张榜公示，通过诉求解决前后比对、工作成效展示等方式，“亮晒”

社区需求、群众诉求解决情况，激发调动各职能部门认领未解决事项的积极性，营造职能部门为社区办实事的比学赶超的氛围。制定街道“红黑榜”，将接诉即办和群众满意度纳入基层党组织书记年度述职评议考核的重要内容，让亮清单、晒成效的过程，转化为优化服务流程、提高办事效率、增强为民服务本领、提升基层治理水平的实际成效。

## 完善“两评”体系 压紧压实工作责任

桃山区充分发挥考核评价指挥棒作用，通过“群众+组织”双向测评，全面压实工作责任，进一步厘清各部门职责。

健全群众评价清单。每季度召开社区评议大会，组织业主委员会、网格长(员)、“两代表一委员”、老党员、群众代表等，对社区建设管理、党组织服务能力及社区工作人员工作态度、专业水平、问题解决成效等进行评议打分。每半年组织居民群众根据住建、供排水、供暖、供电等部门职责对矛盾纠纷排查化解、城区美化绿化、水电热气等民生问题解决质效进行民主评议，评议结果向有关单位上级主管部门反馈，并纳入对职能部门考核重要参考。2025年以来，通过群众评议反馈居民区停电未及时抢修、物业企业收费高服务差、小区路面塌陷破损等问题120余个，相关职能部门已全部受理并整改完成。

完善组织评价清单。每年年末，逐级组织召开党组

织书记述职评议大会，将街道、社区党组织负责人抓基层治理工作纳入评议重要内容，与年度考核、绩效考核等挂钩，对工作成效不明显的，采取督办、约谈等形式倒逼推动责任落实。探索建立民意收集直通车，设立并公开社区、街道、区三级直通的监督举报电话，使百姓需求直通上级监管部门，发现问题及时通报处理，至今已约谈9家单位及其党组织负责人。

## 打造“四联”载体 创新基层治理模式

桃山区坚持区域统筹，强化联动配合、资源共享，探索打造“党建工作联建、行政执法联动、矛盾纠纷联调、社会服务联搞”四联服务载体，推动基层治理水平明显提升。

党建工作联建。明确区、街道、社区三级主体责任，广泛吸纳驻区单位、中小学校、非公企业、社会组织等115名党员干部担任街道、社区党组织兼职委员，推动联建共建。定期召开区、街道、社区、网格四级联动党建联席会议，研究推进并解决问题。联合公安、热力、供排水、供电等10家职能部门选派203名骨干担任专业网格员，先后召开党建联席会议200余次，解决居民暖气漏水、住宅断电等问题410余个。根据快递小哥、外卖骑手等从业特点，吸纳担任社区兼职网格员，充分发挥社区安全巡逻员、社情民意收集员、政策法规宣传员先锋模范作用，引导新业态、新就业群体融入城市基层治理。

行政执法联动。聚焦中

心区行政职能上收较多的实际情况，充分发挥党组织议事协调作用，通过“社区+职能部门”“1+N”的方式开展综合执法，由区、街道、社区牵头，市场监管、公安、城市行政执法和城市管理服务中心等政府相关职能部门配合，开展联动执法430余次，解决万宝河周边漂浮垃圾多等民生问题800余个，确保区域执法统一、运转协调、治理有序。

矛盾纠纷联调。健全社区居委会、业主委员会和物业公司(职能单位)大事“三方会商”制度，充分调动各方主体参与矛盾纠纷调解的积极性，不断完善联调联动机制，汇聚社会各界力量，扩大调解“朋友圈”，形成问题联治、工作联动、平安联创的一站式多元共治格局，提升矛盾纠纷调解效能。依托社区联席会、矛盾纠纷调解室、百姓议事厅等载体，由街道、社区、相关部门组织矛盾双方进行调解，提出协商办法，及时调解纠纷，先后化解商户噪音扰民经营等群众矛盾纠纷520余个，拉近了居民与基层党组织的距离，树立了服务群众品牌。

社会服务联搞。以街道、社区为平台，充分整合在职党员、志愿者等各类资源力量，常态化开展志愿服务活动，发挥公安、医疗、文化、教育等行业的人才优势，组建法律援助、医疗健康、帮扶救助等特色服务团队，为群众提供组团式、专业化服务，累计开展免费义诊、爱心捐赠、法律宣传、文明倡导等志愿活动800余场次，服务群众3.5万余人。

(上接B1版)

## 聚焦党建联建共建 共绘基层治理“同心圆”

七台河市着力打破行政壁垒和领域界限，持续推动社会力量参与基层治理，建立健全各类联动机制，让广大群众和各方力量在基层治理中有更多话语权和决策权，构建起组织共建、资源共享、事务共商、活动共办的区域党建共同体。

推动机关单位融入基层治理。坚持平时帮建、应急支援，推动机关企事业单位党组织和党员干部下沉社区报到服务，以建立健全“双报到、双服务、双报告”机制为抓手，健全“平急转换”长效机制，实现日常工作 and 应急状态“一键切换”，推动全市1064个机关事业单位党组织下沉社区、报到

服务，与社区签订包联协议，完善“定人、定时、定岗、定责”机制，2.06万名在职党员干部担任社区兼职网格员，承担宣传政策、联系群众、民主协商、志愿服务、应急处置、矛盾化解等基层治理重点任务。健全党建引领基层治理联席会议机制，机关单位党员负责同志兼任社区党组织委员，聚焦民生问题、群众诉求，每季度牵头召开1次联席会议，通过协商议事累计为群众办实事5.12万件。开展“专业服务入网格”活动，推动公安、住建、民政、城管和水电热气等民生部门1300名骨干力量下沉网格，提供专业化管理服务，每人每月到社区服务5天以上，形成“工作在单位、服务在社区、奉献双岗位”的生动局面，推动城市基层治理“平时有人

管、应急有人帮”，实现“民有所呼、及时响应”。

推动新就业群体融入基层治理。强化服务联动与共建共治，推动新业态、新就业群体党建工作与基层治理深度融合，出台关心关爱新就业群体“心联新”十项服务举措，在新就业群体集中区域建立“暖蜂驿站·工会驿站”试点阵地2处，建成集临时休息、手机充电、饮水热饭、法律咨询等多功能于一体的“红色驿站”132处，累计开展“暖心护‘新’”活动270余次，惠及新就业群体1500余人次。充分发挥外卖骑手“移动探头”“城市哨兵”的独特优势，持续推进“四随”(随手拍、随手报、随手帮、随口宣)行动，将371名外卖员融入824个社区网格，成为基层治理“一张网”中的

流动节点。“流动网格员”通过“随手拍”累计已反馈民情线索1300余条，发放宣传单21000余份，举报食品安全问题商家22户，帮群众办实事、解难题172件。为激发新就业群体参与商圈、社区治理的积极性，探索推行“差评消消乐”，街道、社区帮助参与基层治理中表现突出的“流动网格员”与客户协商消除差评，让基层治理从“单向流动”变为“双向奔赴”。

推动志愿服务融入基层治理。以“冠军之城志愿七台河”项目为引领，将志愿服务融入基层治理链条，构建“社区党组织+专业社工+志愿服务”“三方联动”服务体系，整合退休党员、下沉单位、退役军人、物业公司和非公企业等各方服务资源到社区参与网

格治理各项工作，组建志愿服务队162支，结合座谈研讨、问卷调查、居民反馈等方式，围绕群众所需，精心定制志愿服务项目，在全市社区、网格、楼栋打造“益老益小”“剪爱”“磨刀老人”等服务品牌，惠及社区群众3.2万人次。充分发挥志愿者“人熟、地熟、情况熟”的优势，创新开展“邻里互助志愿服务日”，全市462个志愿服务组织、6.67万名志愿者累计开展文明宣传、健康守护、文艺表演、水电维修、日常帮办等群众身边志愿服务7958场次，以“组织带动、党员示范、群众参与”为路径，推动“党建红”与“志愿红”深度融合，形成“党建引领志愿、志愿赋能治理”的生动局面，持续激发社区治理新活力。