安徽省合肥市庐江县：党群阵地“精准服务”呼应民心期盼

■中国城市报记者 叶中华

雨天午后的安徽省合肥市庐江县绣溪社区党群服务中心内，美团骑手徐政刚跑完“午高峰”，雨衣上还湿漉漉的。他熟门熟路走到“暖新角”，接了杯热水，给手机插上充电线。“以前只能在商铺门口等单，刮风下雨没处躲。现在能进来坐一会儿，等单就没那么难熬了。”

除了吸引外卖骑手主动进来，在庐江，党群服务中心还能让双职工家庭放心托付孩子、让独居老人收获暖心服务……今年以来，庐江县发布党群服务阵地活动预告126个，吸引3000余人次参与。数字虽不甚大，却精准对应着群众的急难愁盼。

“十五五”规划纲要明确要求，“加强普惠性、基础性、兜底性民生建设，解决好人民群众急难愁盼问题”。庐江县依托三级党群服务阵地打造“幸福驿站”，做的正是这篇“精准”文章。

上门“摸”出需求清单

绣溪社区党委书记薛梅翻开需求台账，发现最集中的不是“大建议”，而是量血压、测血糖、理发这些“小事”。“社区老年人口多，反映的就是这些日常刚性需求。”社区把需求清单拉出来，串起卫生院、民营医院、理发店的资源，义诊义剪就落了地。

服务精准化的前提，是把“群众需要的”放在首位。为此，庐江县把需求摸排前置为“规定动作”：网格员、“红色小管家”逐户敲门了解是否有帮助，“板凳会”“小乔汇议室”请群众面对面“点菜”，日常来访和微信群反馈被当作“数据富矿”提炼共性。

82岁的许友珍不会操作智能手机，养老认证迟迟办不了。社区工作者入户时，老人正对着手机发愁。工作人员当场帮她完成人脸识别，临走还把联系电话写在纸上。“悬着的心落了地。”许友珍摩挲着那张纸说。

今年《政府工作报告》明确提出，“做好独居老人、失能失智等困难群体的关爱帮扶”。许友珍那张被摩挲得发软的纸，就是这句话最生动的落点。

“我们坚持‘需求穿透’，不是等群众上门，而是让摸排‘穿透’到户、到人、到具体场景，把个体诉求转化为可操作的共性清单。身子沉下去，问题才捞得上来。”庐江县相关部门负责人表示。

联结各部门“握指成拳”

上述党群服务中心内的“暖新角”解决了外卖员的喝水充电问题，但有“小哥”提出了新需求：“骑手合同种类多，遇到法律和社保问题往往没有专业人员可问。”需求在升级，供给就不能停滞——呼声很快就引来了“哨声”。现如今，绣溪社区的“暖新角”旁多了一块“新就业群体政策咨询日”的牌子，社区会联合司法、人社部门，请来法律顾问和社保专员定期坐班，帮相关人员解决法律和社保难题，维护他们的切身利益。

庐江县委组织部组织综合科科长熊芬手边摊着3张清单，她道出统筹逻辑：“以需求台账为牵引，把各部门服务资源与群众需求逐项比对，推进分类认领，建立‘需求清单—资源清单—项目清单’精准对接机制。”例如，庐城镇推行项目化认领，下辖鲍井社区“Hui邻驿站”梳理7个重点服务项目，“窗帘之约”由社区卫生服务站专属认领，累计服务260余人次，处置健康隐患15起。

阵地功能跟着需求变。活动室变成暑托班教室，国轩高科职工夏济龙的孩子就在其中。“假期无人看管的难题解决了，长辈照看压力也缓解了。”他顿了顿，又提了建议，“若是课程能多增加户外趣味活动、老师能简单同步孩子当日状态就更好了。”鲍井社区“青年成长能量站”让青年按需“点单”，国画、爵士舞、短视频剪辑9类课程开在晚间。机关职工陈子琪上完国画课又报爵士舞课：“白天忙工作，晚上学一节，性价比很高。”巢湖学院学生徐涛带着团队打磨17套教案，把机器狗、仿生蝴蝶搬进“蝶翼科创营”。课堂上，他蹲在孩子身边，看他们用手势指挥AI进行互动。“不只是看演示，深入参与进去，才能激发他们的创造思维。”

“我们坚持‘项目化匹配’，把部门资源从‘有什么给什么’转为‘需求清单上有什么就认领什么’。每一个项目都对应一条台账、一个责任主体、一套可追踪的产出。资源不是撒下去，而是钉在需求上。”庐江县相关部门负责人表示。

把需求响应嵌进治理结构

基层治理领域分析人士称，“运动式服务”往往会出现“热闹三天”的情况，症结就在于没有把需求响应嵌入治理结构。庐江县的解法是3层嵌入：组织上，四级体系将阵地服务纳入基层党建考核，不只看场次，更看匹配度和满意度；力量上，党员、网格员带头，大学生志愿者、高校实践团队、“爱心妈妈”多方参与；闭环上，“收集—梳理—交办—反馈”的链条让每次服务都有回音。

安徽农业大学实践团在庐江县万山镇长冲村驻点4天。队长房传璟在走访茶企、民宿、返乡创业青年后，梳理出“产业+人才”双螺旋发展模式，也检查并摆出了文旅业态同质化、淡旺季资源闲置等问题。指导教师吴蒙然说，长冲村已被列入安徽省首批高校“固定观测点”，校地“长期绑定、双向赋能”。

“我们坚持‘制度闭环’，促进需求发现、资源匹配、服务交付、反馈评估首尾相接，把一次性的‘办活动’转化为可重复、可考核、可迭代的治理流程。”庐江县相关部门负责人表示。

在清华大学城市治理与可持续发展研究院（首都高端智库）院长尹稚看来，庐江县党群服务阵地相关做法的可复制之处，不在于某一项具体服务，而在于把“精准”从工作要求变成了一套可操作的工作方法。“有效的服务供给，需要构建‘差异需求的制度回应体系’与‘贯通物质满足与价值自觉的制度闭环’。庐江的‘需求穿透—项目化匹配—制度闭环’三步，正是这一逻辑在县域的落地，即先让需求浮上来，再让资源钉上去，最后让机制转起来。”

尹稚进一步分析称，检验这套方法成色的，不是台账有多厚、活动有多少，而是3个“愿不愿意”：“当一名骑手愿意进来坐10分钟、一位老人敢把急事托付给社区、一个青年下班后愿意来学一节国画课，‘幸福驿站’才真正从物理空间变成了治理枢纽。”



庐江县岗湾街道小乔社区在财苑小区召开“板凳会”收集社情民意。 小乔社区供图

四川省广元市利州区：“邻里+”聚合力解民忧

■中国城市报记者 叶中华

近年来，四川省广元市利州区聚焦城乡社区治理底数不清、数据多头采集、服务精细化不足等问题，探索“邻里+”基层治理模式，以数据整合夯实治理底座，以平台下沉提升服务效率，以邻里协商破解治理难题，推动社区治理数字化、精准化、高效化。

以人房数据为基础，让治理底数“清起来”。利州区整合辖区人、房、物、组织等6类数据，绘制社区网格数字地图，开发“智慧社区数据平台”，实现“一院一档”掌握小区物业、微网实格队伍及人口等信息，“一户一档”掌握低保对象、独居空巢老人、困难儿童、志愿者等情况，推动各条线数据“一头录入、多方共享”。同时引入数据分析技术，为流动人口管理、特殊群体关爱等提供依据。在嘉陵街道某社区，网格员都杰通过平台发现独居老人张大爷连续3天无门禁记录。系统预警后，社区工作人员立即上门查看，及时将突发疾病行动受困的老人送医。“过去靠腿跑、靠嘴问，现在数据‘跑路’替我们盯紧了重点人群。”社区负责人吴桂花说。

服务端同步发力，让群众诉求“快起来”。社区数据平台开发“小区通”，设置党群服务、政务服务、生活服务、志愿服务4个板块及“邻里房”“邻商圈”等5个窗口，100余项服务实现全天候查询办理。社会组织信息和社区需求纳入“小区通”公示，常态化开展“公益微创投”项目大赛，丰富服务供给。

治理架构上，让邻里协商“转起来”。利州区构建“社区党委—小区邻里党支部—党员楼栋长”的“邻里+”党组织架构，以“三方议事会”为主体形成自治组织架构，开展议事协商，把矛盾化解在楼道、把共识凝聚在院落。

从“数据跑路”盯紧重点人群，到“小区通”快速回应诉求，再到“三方议事会”把加装电梯的分歧商量成共识，利州区“邻里+”模式正把分散的数据、服务和治理力量聚合成“邻里共同体”，让基层治理更有精度，也更有温度。