

“三项清单”连民心 协同善治惠民生

——看丰源社区如何激发基层治理高效能

本报记者 杜挺勇

解放区新华街道丰源社区工农一号院为老旧小区，曾受出行不便、墙体破损困扰。社区针对性修缮小巷、加固围墙，解决了大家的急难愁盼。居民们为社区送上锦旗，并亲切地称小巷为“连心巷”。

治理效能提质，与民连心促和谐。如今，在丰源社区党群服务中心，还有许多类似的锦旗与30余枚荣誉奖牌，既彰显着党群齐心的奋进力量，也饱含着实打实的民生暖意。

近年来，丰源社区坚持党建引领基层高效能治理，深入实践“三项清单”工作法，通过精准摸排群众急难愁盼形成需求清单，联动辖区党建资源、共建单位、社会组织整合力量，以项目化推进、清单化落实构建责任闭环，有效提升服务质效，让社区治理更有温度、群众生活更具质感，持续绘就宜居幸福的小区新图景。

双向联动察民情 党建引领知民心

“当时就是抱着试试看的想法扫码留言，没想到看见咱的需求后，社区能转化为实打实的服务，到现在心里还觉得特别温暖。”12月15日上午，家住西城家园小区的宋女士遇到了正在走访的网格员，又提起让她难忘的经历。

原来，今年夏天，宋女士也曾在楼院内遇到网格员。当时，对方正在推广“楼院有话说”二维码。抱着试试看的心点击进去，她写下心声：“双职工，老人也不在身边，暑假快到了，孩子没人照看很头疼。”

令宋女士想不到的是，暑假前几天，她迎来惊喜。

社区倾听民声，发现不少居民都有宋女士类似的需求，于是迅速行动，联合焦作市四月天社工服务中心，开设“童心港湾”爱心暑托班，解除了家长们的后顾之忧。

今年以来，丰源社区坚持党建引领基层高效能治理，积极推行群众需求、资源共享、项目服务“三项清单”，动态征集群众需求，深挖用好辖区资源，强化服务项目落实，提高服务群众质效。

制定“群众需求清单”，社区秉持“问需于民”原则，坚持以群众问题需求作为出发点和落脚点，依托党建引领网格化管理服务模式，充分利用“线上线下”收集问题。

线上，实施“码”上“源”梦计划，依托社区微信公众号创建“楼院有话说”“码上登记”等专栏，充分发挥线上交流优势，设置留言板块、在线咨询等功能，全天候接收留言，让有问题的群众随时有处诉说，让需要帮助的群众能及时得到反馈。

线下，不断夯实“社区党委—网格党支部—楼院党小组—党员中心户”一贯到底的四级组织架构，将党组织的政治功能与13个网格的服务功能进行有机融合。通过把支部建到网格上，把党小组设到楼院里，让党员走进千家万户，与社区工作人员、网格员一道，扎实开展“入户访民心”活动，在唠家常中倾听群众心声，主动收集群众问题。

凝聚合力解民忧 多元共治安心心

丰源社区工农一号楼过去一直使用焦西矿供电线路，但因种种原

因，近年来线路缺乏专业维护，老化问题日益严重，电压不稳成为居民的一个大难题。

收集到群众需求后，社区积极对接社会资源，争取到国网焦作供电公司西区供电中心的支持，不仅重新选址更换了变压器，还更换了一批电表，彻底解决了用电难题。

积极推动“三项清单”工作法，丰源社区充分挖掘、系统梳理辖区各类资源，分级分类制定“资源共享清单”，建立资源信息库，搭建资源共享平台，确保把所有能整合的资源融合起来。

积极争取各类公共资源。有效整合教育、医疗、文旅、法律、民政等行业资源，以“功能多聚集、服务多下沉、群众少跑腿”为理念，升级社区党群服务中心服务功能，提供集思想教育、协商议事、文体康养等为一体的优质服务阵地。

积极孵化培育社会组织。采取“引进来+留下来”的方式，孵化培育了10余家社会组织。社区提供活动场所，社会组织发挥专业优势，为居民提供心理咨询、应急救援、矛盾调解、文体娱乐、未成年人关爱与保护、困难救助等30多项公益性服务。

前不久，在社区的“四月天社工服务中心”心理咨询室，心理咨询师给辖区一名失恋后精神创伤较大的女孩开具“心灵处方”，并持续关注，让女孩最终回归正常生活。类似的“处方”还有很多，志愿服务团队依靠专业优势与精准服务，能够很好地满足居民的个性化需求。

积极发挥支部联建作用。与辖区驻区单位、帮扶单位、“两企三新”等30余个党组织签订支部联建共建协议，通过活动联办、工作

联动、难题联解，构建起联建主体多领域、联建服务全方位、联建触角零距离的“三联”支部联建格局，最大限度凝聚共建合力，按照“群众点单、社区派单、党员接单”的“三单”方式，为群众解决急难愁盼。

居民田某去年遇到车祸，受伤严重。医疗费用把本就不富裕的家庭压得喘不过气，置办轮椅成了心结。当社区得知居民愿望后，立即“派单”给党员志愿服务队。联建单位市委直属机关工委第一时间“接单”，详细询问田某实际情况，同时了解社区其他有辅助器具需求的家庭情况。没几天，市委直属机关工委的党员志愿服务队便把2个轮椅、1个坐便器送到居民家中。

同频共振惠民生 优质服务暖民心

在丰源社区二楼有一间图书室，随着一项项惠民服务项目落地生根，这间原本以藏书借阅为主的空间不断扩展功能，成了居民们的“幸福加油站”——

3月28日，社区在这里举办了“读书沙龙”，邀请职业规划师、战略定位学培训导师通过案例拆解，帮助小微企业主进行精准的商业思维升级。

7月14日，社区在这里举办了“书香润心”亲子阅读活动，在社工老师带领下，孩子们捧起喜欢的绘本。书香混着童真，成了最温柔的背景音。

将居民需求与资源精准对接后，重点要通过项目化运作推动落实。社区通过制定“项目服务清

单”，探索实践“专业社工+志愿服务”深度融合，不断提升服务质效，让居民幸福触手可及。

精心谋划实施项目式服务。社区认真梳理群众需求，基本涵盖基础设施、精神生活、特殊关爱等六大类需求，有效整合社区资源库资源，建立提质焕新、绿色家园、赋能解忧、悦享生活、爱心接力、惠企助商等六大项服务项目85项服务清单。今年以来，已办结居民个性化诉求69项，切实解决群众急难愁盼。

一个个“项目服务清单”的落地，满满都是温暖。

比如，社区发现部分失能老人的日常护理存在问题，由于缺乏专业照护，有时候“泡脚”也成为老人的奢望。社区摸排需求后，积极整理资源清单，之后成功“链接”辖区某足疗店，推出“红色温度暖足尖”项目。在该服务项目中，门店每周六免费为失能老人提供泡脚、按摩服务。两个月以来，已有60多位老人享受到了免费服务。

为进一步将项目服务做细，丰源社区还创新实践党建引领“专业社工+志愿服务”深度融合。以省级党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点项目为契机，重点谋划实施“做会发光的妈妈”志愿服务项目，经问卷调查、座谈交流、入户走访等多轮调研后，确定全年项目实施步骤，依托成熟的社会组织专业社工，已开展心理讲座、亲子活动、个案咨询、为老服务等系列活动40余场次，新挖掘培养辖区志愿者40余名。

高效能治理 一线观察

玉溪路社区：党建引领 织就居民幸福网

今年以来，高新区李万街道玉溪路社区坚持党建引领，打造党组织引领、业主自治、物业服务、警民协作、社区介人的“五位一体”社区治理模式，着力解决群众反映强烈的热点难点问题，提高公共服务水平，满足群众多样化需求。社区服务中心设置了母婴室、休闲阅读角、志愿者服务站等功能区，打造多元化“居民会客厅”，实现幸福感、获得感可感可及，服务群众“零距离”。

本报记者 王梦梦 摄影报道
12月22日，居民在玉溪路社区党群服务中心办理高龄补贴。
12月21日，在科学科普进社区活动中，孩子们在进行科普小实验。



赵志毅：实干书写市场监管为民答卷



赵志毅（右）在辖区药店进行检查。本报记者 杜挺勇 摄

本报记者 杜挺勇

“调解速度快，还特别细心，我们消费者心里感觉特别温暖……”12月16日，在解放区焦南街道市场监督管理所，市民刘女士不断向该所所长赵志毅表达感谢。

原来，前几天刘女士在一家超市购买一盒羊肉卷，回家发现盒内莫名多出一团塑料。回到超市，促销人员没有给出合理解释，也没解决问题。刘女士来到解放区焦南街

道市场监督管理所投诉，赵志毅热情接待，了解情况后立即赶赴超市核查。

经查，虽然问题源于生产厂家包装失误，但商品依然被销售，超市方也有责任。赵志毅耐心讲解《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，最终依法依规促成超市方赔偿损失，并向刘女士道歉。

认真处理每一起消费投诉，赵志毅图的并不是感谢。“要服务为民、执法为民、尽责为民，将监管执法与服务发展、保障民生紧密融合。”赵志毅信念坚定。

有信念，更有实际表现。多年坚守市场监管一线，赵志毅始终牢记“全心全意为人民服务”的根本宗旨，用心、用情、用力服务市场主体和人民群众，用行动诠释对党和事业的忠诚、热爱。

消费维权是市场监管部门联系群众的桥梁，赵志毅始终把群众的“小事”当作“大事”来办，用高效、公正的调解让群众感受到温暖与公平。

他全力确保12315、12345等投诉举报热线及平台渠道畅通，严格落实首接负责制和限时办结制。在处理消费纠纷时，坚持公平公正原则，深入调查核实情况，准确把握争议焦点，熟练运用法律法规，耐心细致地进行调解，既维护消费者合法权益，也保障经营者的正当诉求。

当然，调解消费纠纷只是工作的一个方面。近年来，在产品质量监督、市场秩序规范等各项工作中，赵志毅始终把监管责任扛在肩头，将群众期盼放在心间，以冲锋者的姿态勇毅前行。

食品安全是民生之本，更是市场监管工作的“重中之重”。赵志毅坚持以“四个最严”要求为根本遵循，织密织牢食品安全“防护网”。工作中，他深入研判辖区食品安全风险特点，精准锁定监管重点。

每逢春节、中秋等传统佳节，赵志毅总是带头值班，放弃与家人

团聚的机会，带领团队扎根监管一线，开展高频次、全覆盖的监督检查。仅去年一年，他参与组织的食品抽检就达120余批次，对检出的不合格食品，严格依法核查处置，全程跟踪下架召回、源头追溯、立案查处等环节，形成强大震慑，切实防范食品安全风险。

为破解传统监管难题，他还积极推动“智慧监管”在食品安全领域的应用。大力推广“互联网+明厨亮灶”，鼓励餐饮单位将后厨操作过程透明化，接受社会监督；全力推广“你点我检”“你送我检”便民服务项目，在商场超市、农贸市场设立快检点，现场为群众提供免费快检服务，增强了监管的针对性和公信力。

特种设备安全事关群众生命财产安全，容不得丝毫马虎。赵志毅常说：“每一台设备都连着千家万户，我们多一分细致，群众就多一分安全、零隐患”为目标，构建起全方位、全链条的特种设备安全监管体系。他带队不断深入企业、商场、住宅小区、游乐场等，对特种设备的使用登记、人员持证、维护保养、应急救援预案及演练等情况进行严格检查。对于发现的安全隐

患，坚决下达安全监察指令书，责令限期整改，并跟踪复查，形成闭环管理，确保隐患彻底消除。

工作中，赵志毅还坚持“监管与服务并重”，积极落实各项惠企政策，优化营商环境，为辖区市场主体发展保驾护航。

他全面落实各项商事制度改革措施，在企业开办、行政许可、注销退出等方面，简化流程、压缩时限、提高效率。大力推广“一网通办”及“证照分离”改革，让数据多跑路、群众少跑腿。

今年，新的规范经营主体住所申报承诺制度实施。因为所租赁房屋年代久远，没有不动产登记证，且产权复杂，辖区一位商户无法提供相应的住所证明，在办证时遇到困难。赵志毅了解实际情况后，主动联系辖区单位，多方协调，为商户找全了住所证明手续，解了燃眉之急。

节假日坚守岗位是常态，应对突发情况冲在前。在市场监管一线，赵志毅始终以共产党员的标准严格要求自己，以初心为舵、以责任为帆，在守护市场秩序、保障民生安全的道路上踔厉奋发，用实际行动书写新时代基层市场监管人的使命与担当。

党员先锋故事

锦祥花园社区 深度融合物业管理 提升社区治理效能

本报讯（记者杜挺勇）近年来，解放区王褚街道锦祥花园社区针对住宅小区物业管理服务中面临的现实困境与突出问题，积极开展机制创新与实践探索，逐步构建起党建引领、多方协同、公众参与、法治保障的社会治理体制，有效激发基层治理效能，提升了群众的安全感、满意度。

社区党组织统筹引领。锦祥花园社区以“三项清单”工作为有力抓手，积极探索“社区党组织—物业服务企业—业主委员会”三方联动的治理架构，聚焦群众急难愁盼，通过制度化方式，将党的组织优势转化为社区治理的实际效能，将“问题清单”转化为“幸福账单”。在实践中，聚焦群众反映强烈的电梯维修改造、环境治理、停车难等公共治理难题，充分发挥社区党委和物业公司党支部的引领作用，定期召开多方联席会，以“三项清单”为推进举措，进行信息互通、需求对接、方案共商、决策共议、行动协同，实现社区内部良性互动。

业委会发挥桥梁作用。在推动物业服务深度融入基层治理、构建多方信任模式中，业委会以“桥梁纽带”为核心定位，通过业委会与物业公司签订权责清晰的委托合同，明确服务范围、标准及责任边界，破解物业“无限责任”困境，为建立良性互动治理关系奠定基础。加强对公共收益收支的全过程监督管理，确保资金切实用于小区公共事务和设施改善，防止挪用和浪费。除此之外，锦祥花园社区以多方联动机制为基础，创新引入惠民益等社会组织专业化力量，积极组建“专业社工+志愿服务”队伍，在矛盾纠纷化解等多方面积极发挥作用，全面提升社区治理专业化水平。

物业服务转型升级。锦祥花园社区积极引导辖区物业公司突破传统物业经营局限，从“利润导向型主体”转型为“社区治理合作伙伴”，加强物业公司党建全覆盖，以党建引领与制度创新为抓手深度融入基层治理。在社区引领下，引导物业公司建立开放透明的服务体系，主动接受业主监督并及时回应诉求，将重点从“压缩成本保利润”转向“优质服务换回报”，通过与业主、业委会协商，明确服务边界与标准，以高质量的服务赢得业主的满意率和交费率提升。同时，社区联合物业公司举办丰富多彩的活动，增进邻里互动，让群众在基层高效能治理中既能时刻感受到党的温暖，又能深切体会到会到家的归属感。



焦作先锋
微信公众号