

基层治理

● 枫桥新语 ●

多部门联动纾解村民“心头堵”

□本报记者 潘佳 通讯员 刘宏杰

“镇里实实在在在帮我打通了生产通道,秉公办事、公正讲理,真是把我们老百姓的烦心事放在了心上!”近日,通辽市科左后旗双胜镇朝阳村村民邓某将印有“秉公为民办实事 公正廉洁暖民心”的锦旗,送到了双胜镇综治中心工作人员手中,真挚地道出内心的感激。

一面鲜红锦旗的背后,是双胜镇深耕基层治理、践行新时代“枫桥经验”,用心用情化解群众矛盾的真实写照。该镇坚持党建引领基层治理,以镇综治中心为主导,常态化开展矛盾纠纷排查化解,对村级难以处置的疑难纠纷统筹各方力量联动调处,以此推动各类纠纷源头化解,就地清零,切实实现“小事不出村、大事不出镇”,乡村和谐稳定底色持续擦亮。

此前,邓某、刘某两家耕地相邻。刘某私自耕种两家地块间的公共田间路,堵住了邓某下地的唯一通道,致使邓某无法正常耕作。村里多次调解未果,双方积怨较深,存在矛盾激化隐患。

接到纠纷线索后,双胜镇综治中心第一时间登记建档,落实“中心吹哨、部门报到”一站式多元解纷工作机制,启动联动处置流程。同时,牵头统筹司法所、镇纪委、农牧业技术推广中心、村委会工作人员组成联合调解工作组。工作人员首先到争议地块现场踏勘,核对地块历史耕种情况、原有田间道路的位置,随后多部门开展联合调解,司法所工作人员现场释法明理,村干部立足乡土乡情耐心劝导,引导双方换位思考、互谅互让。经过多轮面对面协商调解,双方最终达成一致意见,被封堵的生产通道恢复畅通。

调解过程中,双胜镇始终坚持法理与情理双向发力,既以法律条文划定行为边界、厘清权责归属,又依托乡村邻里情谊疏导对立情绪,从根源上遏制矛盾激化。

“我们将持续夯实基层治理根基,常态化开展矛盾隐患前置排查、乡村法治宣传,不断完善基层治理网络,用心用情办好群众身边事。”双胜镇相关负责人说。

烟火食堂托起乡村老人幸福晚年

□本报记者 章奎

秋日的正午时分,阳光洒进巴彦淖尔市磴口县补隆镇友谊村党群服务中心融合养老大食堂,热气腾腾的菜肴端上餐桌,老人们围坐一堂话家常,饭菜香气伴着欢声笑语漫出窗外。这方烟火气十足的食堂,见证着磴口县养老服务的积极探索,也盛满了当地老人触手可及的幸福。

磴口县瞄准独居、空巢、高龄老年人“做饭难、吃饭愁”的急难愁盼,把农村养老互助食堂建设作为完善养老服务体系、保障和改善民生、强化基层治理的重要抓手,不仅让老人们吃上实惠、热乎的放心饭,更把养老食堂打造成集休闲娱乐社交、便民服务于一体的养老服务落脚点。

补隆镇友谊村作为全县村级养老助餐的“先行者”,建成了占地180平方米的村级党群服务中心融合养老大食堂,还设置了康乐活动室等功能区,集成暖心就餐、休闲康养、文体活动、党群服务等多元功能,构建起“就餐保障、文娱康养、精准帮扶”一体化服务体系。食堂推行分层阶梯普惠收费,85周岁及以上老人免费就餐,70至84周岁老人享受低价政策。食堂还为全村22户行动不便的高龄、失能老人开通了上门送餐绿色通道。

今年86岁的独居老人王秀莲是送餐服务的受益者,她感慨道:“我腿脚不利索,自己做饭费劲,现在不仅吃饭不花钱,刮风下雨还有人把热饭送到家门口,解决了我的大问题。”

隆盛合镇“暖心敬老食堂”则采用“村党支部+社会团体+服务对象”运营模式,开辟应季蔬菜直供通道,既压减了运营成本,又守住了食材新鲜度。72岁的村民张建国每天都会来食堂用餐,他笑着说:“以前一个人在家吃饭总凑合,冷一顿热一顿的,现在每餐花不了几块钱,菜炖得软烂合口,还能和老伙计们唠唠家常,日子过得越来越有滋味!”

“磴口县依托备案老年助餐服务点位,面向70周岁及以上就餐老年人落实助餐补贴政策,按每人每餐4元标准发放普惠助餐补贴。今年上半年,全县老年助餐服务累计惠及7700余人次。”磴口县民政局局长魏赤鸿介绍道。

遍布城乡的养老助餐点,不但解决了老年人“吃饭难”的问题,更用一份烟火温暖,托举起老年群体稳稳的幸福。

● 法在身边 ●

公益诉讼守护特殊群体无碍就医

□本报记者 郝佳丽

“扶手稳固得当,抓着它上下坡心里特别踏实!”日前,在包头市土默特右旗沟门镇卫生院崭新的无障碍通道上,残疾人张女士边走边欣喜地说。

医疗机构无障碍设施关系着特殊群体的就医权益保障。土默特右旗“益心为公”志愿者张慧娟长期关注着乡镇公共服务设施建设,2025年12月,她向土默特右旗人民检察院反映,有部分农村卫生院缺少无障碍坡道、无障碍卫生间等适老适残配套设施。

收到线索后,检察人员立即对辖区农村医疗机构无障碍设施建设情况进行调查。经实地走访发现,部分医疗机构存在无障碍坡道宽度不达标、缺少安全扶手等问题,部分医疗机构甚至未配套建设无障碍设施,给残疾人、老年人就医造成极大不便。

随即,土默特右旗人民检察院向相关行政机关制发检察建议,建议其依法全面履行监管职责,对辖区基层医疗机构无障碍设施建设不规范问题进行依法整治,建立常态化管护机制,补齐农村医疗机构无障碍服务短板。

相关行政机关迅速组织专家实地讨论整改措施,启动改造工程。目前,全县17家农村医疗机构无障碍设施已全部完成改造,修缮、新增无障碍通行坡道、无障碍卫生间等设施共计44处,同步建立日常巡查维护机制,彻底解决了无障碍设施缺失、管护缺位等突出问题,改善了老年人和残疾人就医体验。

近日,土默特右旗人民检察院开展农村卫生院无障碍设施改造情况“回头看”活动,邀请该旗残疾人联合会工作人员、旗人大代表、政协委员和残疾人代表等参加,以现场体验验收整改成果。“检察机关通过公益诉讼,让特殊群体平等共享社会公共服务,改善就医体验,值得点赞!”土默特右旗残疾人联合会维权部主任田俊林说。

据悉,针对办案中发现的残疾人权益保障不到位等问题,土默特右旗人民检察院还主动对接残联、住建、卫健等部门,明晰相关单位职责,凝聚起残疾人权益保护合力。

● 一线观察 ●

党建“穿针”服务“引线” 物业管理分类破题

□本报记者 潘佳 通讯员 魏乐

物业管理事关群众切身利益,是城市治理“最后一公里”,直接关系到居民居住品质和基层的和谐稳定。赤峰市地域辽阔,小区类型多元,新建商品房、老旧连片院落、开放式平房区、无物业兜底小区并存,停车矛盾、设施老化、服务缺位、沟通不畅等治理痛点一度交织叠加。赤峰市委组织部锚定城市基层治理现代化目标,以物业党建联建为总抓手,坚持分类施策、机制固本、资源赋能,创新推出四种特色治理模式,健全社区民主协商制度,持续把党组织政治优势、组织优势转化为基层治理实效。

打造四类小区精准治理模式

针对不同小区的基础条件和管理难点,赤峰市不搞“一刀切”模式,而是对症下药,让小区物业服务逐步实现全域覆盖,治理盲区动态清零。

新建小区全覆盖推行“红管家”模式,赤峰市不搞“一刀切”模式,而是对症下药,让小区物业服务逐步实现全域覆盖,治理盲区动态清零。新建小区全覆盖推行“红管家”模式,赤峰市不搞“一刀切”模式,而是对症下药,让小区物业服务逐步实现全域覆盖,治理盲区动态清零。

松山区金华社区是大型新建商品房小区,12名党员骨干组成“红管家”专班,配套上线AI智慧物业平台,居民通过“随手拍”一键上报停车挤占消防通道、电梯异响、绿化破损等问题,“红管家”接

单派单、全程督办。“以前遇到电梯故障、楼道灯坏了,物业来回踢皮球,不知道该找谁反映。现在手机拍张照片上传平台,没过多久就有人上门处理了。”金华社区居民张秀兰感慨地说。目前,赤峰市新建小区“红管家”覆盖率达100%,累计协调处置停车管理、设施维保、邻里纠纷等民生小事1.2万余件。

老旧小区深化红色联盟模式,旧院落焕新颜。针对老旧小区楼栋零散、体量狭小、物业不愿入驻等难题,各街道社区党组织牵头住建、城管、民政等部门组建专项工作组,整合碎片化院落资源,引入优质物业。目前,全市老旧小区物业服务覆盖率从65%大幅提升至98%,许多无人管的老旧院落变身宜居睦邻家园。

开放式平房区探索“党组织引领+居民自治”管理模式,服务覆盖无死角。部分平房片区无围墙、建筑分散、居住混杂,传统物业模式难以落地。各地以片区为单位成立临时党支部,选拔热心居民、老党员组建自治管理小组,整合网格员、在职党员、退休干部组建“红色帮帮团”服务队,建立“群众点单、支部派单、服务队接单、居民评单”服务机制。帮帮团成员大多是本片区的老党员、老街坊,人熟、地熟、情况熟,除了维修管护,还承担日常巡查、调解邻里纠纷等工作。

“三无”小区落实党组织兜底管理模式,守住群众居住底线。针对无物业、无业委会、无维修资金弃管小区,建立“社区党组织兜底+多元协同”机制,通过财政购买服务、居民低偿缴费多渠道引入

公益性红色物业,同步成立临时物业管理委员会,明确基础设施维修、环境卫生、安全巡查等6大类20余项兜底服务清单,配套“兜底服务达标、小区自治成熟后动态退出”机制,让弃管小区居民同样享受到标准化物业服务。

构建共建共治共享治理格局

“以往物业与业主沟通不畅,诉求难以充分对接,一些问题慢慢累积。现在‘1+3’协商议事会每月定期召开,各方坐下来摊开说,再难的事也能商量出解决办法。”红山区六西街社区居民王桂兰对小区的变化深有感触。

赤峰市以社区党组织为核心,固化党组织、居委会、业委会、物业企业“1+3”民主协商制度,明晰四方权责。社区党组织抓总召集、督办,居委会收集民情,业委会代表业主监督,物业企业落实议事定事项,每月召开联席会议,紧急问题随时会商。

与此同时,规范全流程议事链条,构建“网格员走访收集—四方会商研判—责任分派办理—全程跟踪落实—群众反馈回访—服务成效评估”六步闭环流程,评估结果直接纳入物业企业信用评价、业委会年度考核,倒逼各方履职尽责。推动212名社区“两委”成员、物业企业管理人员交叉任职、合署办公,打通治理力量融合通道。

社区党组织联动住建、司法、公安等多方力量化解矛盾,建立物业纠纷联合调处工作站,近两年累计调处物业领域邻里、收费、设施纠纷4500余件,矛盾化

解率稳定在98%。同步上线全市统一物业监督管理平台,群众可实时投诉、打分评价,信用评价结果与物业招投标、行业评优直接挂钩,以刚性约束倒逼物业服务提质。

健全考核评价督导激励机制

物业党建联建走深走实,离不开组织、资金、督导等全方位支撑。赤峰建立市级统筹、旗县区落实、社区实操三级体系,成立多部门参与的物业管理体系,把红色物业建设纳入基层党建、城市治理年度考核,压实街道社区党组织主体责任,形成条块联动、上下贯通推进格局。

该市还建立“月调度、季通报、年考核”督导机制,对推进滞后、治理成效薄弱的单位约谈问责,定期通报物业领域突出问题,将涉事主体记入诚信档案,扣分惩戒、取消评优资格、限制区域内招投标,纳入重点监管,倒逼全面整改;对工作出彩、群众认可度高的街道、物业企业、“红管家”标兵进行通报表扬。

此外,选树优秀“红管家”、标杆物业企业、居民自治先进团队,通过线下宣讲、社区宣传栏、短视频等方式,在全市推广,营造出“党建引领、全民参与、共建幸福家园”的浓厚氛围。

基层治理无小事,民生服务无止境。赤峰市以党建为引领、以民生为导向、以实效为标尺,精准破解不同类型小区物业治理堵点难点,用心用情用力守护群众美好生活,绘就一幅基层善治新画卷。

● 掠影 ●

爱心集结 情满鹿城

□本报记者 潘佳 通讯员 杨文文



阳光义工志愿者们搬运“守护失能老人尊严”公益项目物资。



“党建+公益图书角”项目志愿者为九原区建华社区党群服务中心捐赠图书。

● 红色领航 ●

把治理触角延伸到群众身边

□本报记者 章奎

教学;对楼道杂物清理、公共设施维修等事务及时联系物业认领,限时办结;对复杂问题则一一登记建立民情台账,确保群众诉求件件有着落、事事有回应。

“那咱们就一致决定铺设沥青路面”“最好再加设几个车位”……前不久,在回民区光明路街道果园路社区内召开的一场议事会上,居民们对社区治理各抒己见。

光明路街道以党建为引领,以居民议事会为抓手,充分利用党群服务中心,打造睦邻议事厅、人大代表联络站、矛盾调

解室等室内议事阵地;运用社区广场、长廊、凉亭等打造室外议事空间,探索出一条“共议共商”的自治新路子,搭建起社区和百姓之间的“民意桥梁”。截至目前,各社区已协商解决小区噪音扰民、房屋漏水、下水道堵塞、楼道杂物乱堆、充电桩安装等问题共计200余件,形成了“有事大家议,有难大家帮”的良好氛围。

从“小板凳”到“议事亭”,变的是协商场景,不变的是为民初心。钢铁路街道特弘社区的“移动办公桌”,则将服务窗口从社区“搬”到了居民家中。

倾听“新”声聚“新”力

保障、安全生产规范、灵活就业扶持、纠纷维权渠道这些政策掰开揉碎了讲,把生硬条文变成身边人身边事的案例,让快递小哥、外卖骑手听得明白。在轻松坦诚的氛围里,从业困扰、生活难题、行业建议一一浮现,一条一条诉求成为该市完善基层共治的重要参照。

针对骑手普遍反映的“小区进门难、配送上楼难、通道不通畅”等高频难题,各行业部门主动靠前、靶向破题。呼伦贝尔市市场监管局、住建局专门组织三方恳谈会商,邀请物业企业、平台负责人、骑手代表坐在一起商量对策,因地制宜优化门禁管理,增设临时配送通道、划定专属停靠区域、打造友好物业服务场景,实实在在打通了便民配送的“最后一

米”。针对快递小哥作息不规律,就医体检不便的问题,扎兰屯市向阳街道星光社区主动对接快递企业,精准调整服务时段、细化体检项目,常态化开展健康义诊,有效解决了新就业群体“体检难、就医难”的实际困扰。同时,各地还协助企业开展“骑手技能提升”培训,推动发展外卖骑手友好型商家224个,从多个维度为新就业群体提供贴心保障。

光服务好还不够,更要让这群“奔跑的人”找到归属感。鄂温克族自治旗巴彦托海镇新苑社区联动多部门及快递物流企业,组建“小哥骑先锋志愿服务队”,依托从业者走街串巷、覆盖全域、贴近群众的职业优势,鼓励大家以“随手拍、随手报、随手帮”的方式,主动排查安全隐患、参与文明宣传、助力邻里帮扶。陈巴

尔虎旗则在恳谈现场为外卖、快递从业者颁发社区兼职网格员聘书,让流动力量扎根网格,融入基层。

据统计,呼伦贝尔市通过常态化协商恳谈机制,已累计为外卖骑手实现394个微心愿,引导1600余名骑手参与“随手拍”,协助市场监管部门监督整改问题商户。如今,新就业群体已成为活跃在城市街巷的基层治理新力量。

从等着诉求上门,到主动去问需问难,常态化恳谈机制让关爱服务真正生根又开花,成了联系新就业群体的“连心桥”。政策宣讲有了人情味儿,难题化解不再踢皮球,治理参与有了大舞台——这场“面对面、零距离、接地气”的双向奔赴,让“新”人变“家”人,让奔跑的心有了温暖的家。