



“民情恳谈会”协调解决居民反映的问题。李敏 摄



东医社区就创城问题召开分析推进会。李敏 摄



帮助辖区老年人进行生存认证。李敏 摄

基层治理“绣花功”织出幸福新画卷

包头市东河区铁西街道东医社区探索精细治理之策打造幸福社区“样本”

本报记者●肖玥

“上面千条线、下面一根针”是基层社会治理难题的写照。如何巧用这根“针”，串起千条“线”，破解服务群众“最后一公里”难题，包头市东河区铁西街道东医社区从小处着眼，从末端发力，采取多种形式，创新治理方式，着力提升基层治理现代化水平，助推打造幸福社区“样本”。点滴变化背后，蕴藏着东医社区精细化治理的“绣花功夫”。



东医社区开展志愿服务宣传活动。卫雨坤 摄

六色信息卡 织密共建“组织网”

只需要翻开六色户卡目录的颜色，就能快速精准地找到服务对象，同时又能对社区整体的人员情况一目了然……在东医社区工作人员的办公桌上，这样一本不同于印象中厚重的白色《人口信息登记卡》的册子吸引了记者的注意力。

“随着城市化进程的不断加快，日益复杂的人口结构、日趋多元的群众需求，对基层治理、精细管理和精准服务提出了更高的要求。”东医社区党委书记杨小宁介绍，为提升基层治理综合效能和管理服务精细化、精准化水平，增强社区工作者密切联系服务群众的工作能力，更好地为社区居民提供优质、便捷、高效、个性化的服务，2022年，东医社区工作人员在对辖区居民进行地毯式摸排后，创新为民服务举措，推出用粉色、紫色、黄色、白色、蓝色、绿色六种颜色色卡制作的《全员人口信息登记卡》的升级版六色户卡，六种颜色色卡分别标注“一般关注户；特别关注户（残疾人、困难户、空巢老人等）；60周岁以上老人；0-3岁儿童；租房户、流动暂住人员；空房户”6类家庭，组建了直观体现、精准定位、底数清晰、动态更新的辖区人口大数据，为高标准、高效率、多样化、精细化为民服务夯实了数据基础，实现辖区居民大起底、重点人员精管控的工作目标，构建起无死角、全覆盖、高精度的网格化治理体系新模式。

“省去了翻阅名单、档案的麻烦，有效地提升了社区工作人员排查、筛选的速度。”谈及六色户卡带来的便利，杨小宁说从掌握基础信息、收集社情民意到整治安全隐患、排查化解纠纷，网格员们按照六色户卡分工负责，大大方便了大家做好本职工作。目前，该社区“小事一格解决、大事

全网联动”，实现处处有组织、事事有人管。

民情恳谈会 撬动共治“新动能”

4月20日，住在医学院教工楼小区的居民们看到了小区外绿化带有施工方正在施工，居民随后在施工现场发现了一则关于将在小区的北侧围栏附近新建加油站的公示。这则公示很快引起了居民的热议。

“施工位置上方有密集的高压线，附近有变电站，一旦发生火灾爆炸，多危险啊！”

“周边已是成型的绿化带，破坏绿化带建设加气站属于侵占公园绿地，这属于破坏生态环境吧？”

“这里距离医学院北门不远，学生出入频繁，存在严重交通安全隐患。”

……

加油站的建立让居民们倍感烦恼，纷纷吐槽，新建加油站原本是为了方便交通出行，其设置是否合理？

4月21日下午，东医社区组织群众召开“民情恳谈会”向居民了解实际情况。恳谈会上，区住建局、安监局等相关部门的工作人员对加油站项目的公示内容做了详细解释，并通过此次民情恳谈会收集了居民的意见汇总到上级单位。最终经各方综合考虑，该项目停止施工。

在东医社区，像这样“走实”又“走心”的民情恳谈会每周都会召开，居民群众说困难，社区人员想办法的共治模式已形成常态。

社区事务复杂多样，时刻考验着基层治理的及时性、精准性和柔韧性，打通服务群众、联系群众的“最后一公里”是东医社区始终不变的初心和目标。

为进一步畅通群众诉求通道，东医社区实行“民情恳谈会”为民服务机制，通过延伸为民服务触角，变群众“上访”为干部“下访”，

进一步密切干群关系，促进工作落实。该社区每周定期围绕群众生活中的“急难愁盼”问题和各类矛盾纠纷进行交流恳谈，调动群众参与村级事务治理的主动性、积极性。同时，社区党委对群众反映的“痛点、难点、空白点”问题认真梳理、分类和汇总，站在群众角度看问题，用“群众思维”做群众工作，解决群众诉求，并采用分级响应、协同处置机制，着力构建了“区域一盘棋、治理一张网、服务全落实”的治理格局，打造了“社区事尽知、事在社区了”的基层治理网络，确保群众反映的问题件件有回音、事事有着落，打通了干群之间的“隔心墙”，形成人人参与、个个尽力、成效共享的生动局面，绘就了社区社会治理“幸福底色”。

微信网格员 搭建共享“新格局”

在基层，网格化思维解决社会治理问题已经成为共识，如何打通基层社会治理的“神经末梢”，解决人民群众最关心、最直接的急难愁盼问题？这是当前面临的一道必答题。东医社区的“网格微信群”聚焦小微实事，发挥“信息直通车”“便民服务所”“矛盾化解站”“政策宣讲堂”等作用，成为基层社会治理精细化治理的“小切口”，不断推动共建共治共享社会治理格局成型成势。

2022年5月，家住六医院宿舍一层的居民在网格微信群反映，家里下水管道堵塞，无法正常使用，家里被淹，给日常生活带来较大不便和困扰，已经和楼上住户协商，但是一直商量无果，希望社区帮助解决下水道堵塞的问题。

网格员经过了解得知，被堵下水管道是三、四单元居民共用的排污管道。老旧小区下水主管道较细，排污管道被脏物堵塞，污水均汇集于此。网格员及时联系了疏通下水的师傅到现场疏通，并在微信群里做

居民工作，平摊了疏通费用。下水管道能用了，居民们脸上都露出了满意的笑容，对社区快速高效的服务竖起了拇指。

凭借微信实时、快捷的传播优势，东医社区每栋楼都建立了居民网格微信群，由网格员担任“群主”，通过微信群开展各类宣传、政策咨询、民声收集、隐患发现治理、矛盾纠纷化解、疫情防控等工作，畅通了与群众的沟通渠道，提高了网格化治理工作效能，实现了信息全覆盖、服务精准化。此外，网格员邀请社区片警入群，通过微信群互动，以语音、文字、短视频、漫画、音频等形式，宣传网上赌博、电信诈骗、“套路贷”的诈骗手段，提高群众识骗防骗能力，并邀请律师通过线上解答群众法律咨询，线下开展网格协商议事的方式，让群众在家就能联系自己的“网格律师”，了解相关法律法规知识，解决生活中遇到的问题。

“建群入群容易，用好管好不易。微信群建了，可能成为聊天群、广告群，也可能成为‘僵尸群’，因此通过微信群保障与人民群众的良性互动就成了首要任务。”东医社区党委副书记马玉丽说，自从建了“网格微信群”，社区网格员主动切换工作模式，积极主动回应群众在群里反映的问题，做到能解决的立即解决，解决不了的对接职能部门解决，让问题、矛盾第一时间在网格内得到化解，群众通过网格群实现少跑腿，有的甚至实现“一次不跑”，让群众小事不出户，大事不出社区，大大提高了解决问题的效率。这一基层治理的前沿阵地，让基层社会治理“死角”“盲区”无处遁形，使纠纷止于未发，群众的“急难愁盼”消于无形。

“社区治理，需绵绵用力。东医社区将继续着力构建社区治理体系，努力实现社区治理主体多元化、社区治理手段精细化、社区治理智慧化，续写社区治理的崭新篇章。”东河区铁西街道党工委书记王晓琴说。