



## “建设更高水平平安乌海法治乌海”系列报道——

## “流动办公桌”绘就便民服务新图景

本报记者●白文飞

近年来,乌海市乌达区新达街道颐景佳苑社区坚持和发展新时代“枫桥经验”,紧盯社会治理末梢,围绕“平安乌达”建设,以“流动办公桌”作为居民议事协商平台,发动居民代表、居委会、楼栋长参与社区公共事务,实行“收集诉求—召开会议—组织实施—成果公示—满意度测评”议事协商“五步法”。打造“家门口”的居民矛盾纠纷化解阵地,建立前期“分类”、中期“洽谈”、后期“回访”的闭环工作体系,真正为基层群众提供多元调解服务。将“流动办公桌”作为“三级信访代办体系”重要载体,不断创新“暖心问需+主动帮办+全程代办+贴心反馈”的服务模式,着力推进社会治理体系和治理能力现代化,为地区高质量发展夯实了平安根基。



“流动办公桌”进社区。

## “暖心桌”架起党群连心桥

4月17日上午9时,一场别开生面的“流动办公桌”进社区活动在维邦佳园小区火热开启。小区长廊内整齐摆放开办公桌椅,工作人员身后悬挂的宣传横幅上,颐景佳苑社区“流动办公桌”服务进小区的宣传横幅格外醒目。来自乌达区住房和城乡建设局、水务局、街道办事处、社区工作人员、物业人员热情地为居民答疑解惑、办理业务,呈现出一幅“流动政务服务窗口”的生动画面。这是自2021年7月以来,乌达区新达街道颐景佳苑社区党委探索创立的“流动办公桌 服务进小区”工作模式。该工作模式把“民心直通车”开到居民身边,真正实现了到“家门口”为群众服务,有力推进了社区治理精准化。

此次“流动办公桌”活动涵盖了社保、医保、民政、户籍等多个与居民生活息息相关的服务事项,是一次便民惠民之举。居民李大妈在工作人员的协助下,顺利完成了社保待遇资格认证,她高兴地说:“以前办理社保认证业务得专门跑一趟政务大厅,有时候还得排队,如今在家门口就能办,真是太方便了!”

## “靶向治”解决群众烦心事

记者了解到,通过前期“流动办公桌”活动得到反馈:维邦佳园小区供水压力不足的问题一直是社区居民关注的焦点。面对居民们的迫切诉求,社区工作人员迅速启动问题解决机制,邀请供水公司专业技术人员深入居民家中实地走访调查,对供水系统进行全面细致勘察。技术人员穿梭于小区管道井、水泵房,利用专

业设备检测水压、排查管道,经逐一排查分析,该小区确实存在供水压力不足问题,无法满足高层住户的用水需求。

与此同时,社区工作人员积极向上级主管部门报告,经过与物业公司、街道办事处和其他多个部门展开多轮沟通协调,各方围绕加压泵安装的选址、施工方案、资金筹集等关键问题展开了热烈讨论。物业公司从小区整体布局和管理角度出发,提出若干安装位置建议;水务部门凭借专业经验,对施工技术和安全规范进行指导;社区工作人员充分发挥桥梁纽带作用,汇总各方意见,协调利益关系,积极推动问题解决。经过反复协商和论证,最终确定了科学合理的加压泵安装方案,即通过政府出资购买增压设备,解决居民用水难问题。

方案确定后,加压泵安装项目迅速进入施工阶段。为确保工程质量和进度,社区还专门安排了经验丰富的工作人员担任“监督员”,每天驻守施工现场,全程跟进工程进展。施工过程中,难免会给居民带来一些不便,如部分区域临时停水、施工噪音等。为此,社区工作人员提前通过微信群、公告栏等渠道发布施工通知,解释施工安排,并积极协调施工方采取降噪措施、合理安排停水时间,最大限度地减少工程对居民生活的影响。最终,在各方的共同努力下,此次加压泵安装项目成功实施,为社区解决民生问题积累了宝贵经验,更展示了多方协作、共同发力在解决民生难题中的重要作用。

华丰物业维邦项目部经理强美莉表示:“这是一项便民利民工程,是

一件大好事,切实解决了居民长期以来的用水难题,进一步提升了居民的生活质量。”

## “一站式”激活治理高效能

在此次“流动办公桌”进社区活动中,工作人员还认真听取了居民反映的楼顶漏水、小区物业卫生和绿化等问题,并逐一梳理、核实,征求社区在服务过程中提出的意见和建议。随后,向居民发放宣传资料,详细解读了最新的惠民政策,包括就业创业扶持、老年人福利等内容,让居民及时享受到惠民政策。

据统计,“流动办公桌”开办以来,已累计服务辖区居民4000余人次,召开居民议事会、民情恳谈会等600余次,协商解决飞线治理、垃圾清运等问题1200个,化解各类矛盾纠纷3100余起,打造信访代办服务阵地2个,建立代办服务点位31个,受理信访代办214件,群众满意率达99.5%。

乌达区新达街道党工委副书记、办事处主任张军表示:“流动办公桌”进社区活动是社区深入践行“我为群众办实事”的具体举措。活动通过整合更多服务事项,凝聚各方力量,形成工作合力,为居民提供更便捷、高效、全面的“一站式”服务,切实解决了居民的“急难愁盼”问题,提升了居民的获得感、幸福感和安全感。同时,该活动还加强与各包联单位、在职党员、网格员的协作,推动资源向基层汇聚,政策向基层倾斜,力量向基层下沉,实现了党建引领下的基层治理效能提升,让“流动办公桌”真正成为了服务群众的“暖心桌”,打通了服务群众的“最后一米”。

“三老”工作站  
倾力解民忧

今年以来,包头边境管理支队主动创新警务模式,成立“三老”流动工作站,探索出一条符合地区情况、化解基层矛盾纠纷的新路径。

“三老”即选派三名经验丰富的老民警,充分发挥基层民警“老师”、牧民群众“老友”、纠纷调处“老手”作用,针对辖区历史遗留问题多、企业人员流动性大、老年群体多、法律帮扶不便等特点,以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标,推动落实多元化解机制,全力保障群众生命财产安全,切实维护边境地区社会大局和谐稳定。

实践中,“三老”主要采取“四+”工作模式,第一时间对8个基层单位的辖区进行摸排走访,以推动矛盾化解从“被动应对”向“主动治理”转型为抓手,摸清矛盾底数,研究解决疑难复杂矛盾纠纷,列出清单、制定工作推进表、建立风险台账,完善矛盾纠纷排查化解机制,定期召开联席会议,制定针对性预案,力争从源头化解各类矛盾纠纷,通过线上数据分析和线下实地走访,切实提高工作效率。

为迅速摸清各类矛盾纠纷存在的痛点、堵点,结合法律、情理制定出化解方案,“三老”流动工作站成员耐心倾听群众的矛盾纠纷,凭借多年基层工作经验,一方面积极参加各苏木乡镇信访矛盾推进会,深入分析可能存在的各类风险隐患,集思广益,提出行之有效的方法措施,不断丰富完善“四+”工作法,为各边境派出所注入强大动力。另一方面,主动参与各辖区组织的联合调解推进会,与青年民警分享工作经验,传授沟通技巧、案件处理方法、群众工作艺术等,助力青年民警快速成长。这种“老带新”模式有效提升了派出所整体战斗力,有力增强了团队凝聚力。

在入户走访、矛盾纠纷排查过程中,“三老”流动工作站成员主动承担起“宣传员”的责任,运用丰富的工作经验,逐一梳理辖区可能存在的各类风险隐患,积极向群众宣讲《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国枪支管理法》等法律法规,切实提高群众的知法守法意识,有效防范各类风险隐患。

“三老”不仅是化解矛盾纠纷的工作站,更是消除各类安全隐患的工作站。在排查化解矛盾纠纷过程中,有针对性地引导群众正确认识和避免各类风险隐患,有效维护了辖区的安全稳定。自2025年3月成立以来,“三老”流动工作站已成功参与化解历史遗留矛盾纠纷10余起,解决两户牧民积年已久的占地纠纷,涉案金额达13.2万元;成功参与化解一起金额高达270万元的劳资纠纷。

(孟嘉思)