

联户益“嘉” 精治促“和”

鄂尔多斯市康巴什区嘉和社区用精细治理描绘幸福图景

本报记者●李亮

流动人口占比超99%、人员结构复杂、服务需求多元,如何让这样的社区治理更精细、服务更贴心?鄂尔多斯市康巴什区康新街道嘉和社区党支部给出了答案——选聘339名“联户长”,以“一人包联16户”的模式,让居民在自我管理、自我服务中实现精细化治理。将惠民政策送进千家万户,用精细服务托起民生幸福,用真情解纷奏响和谐乐章。



宣讲“接地气” 政策惠民生

为了让党的惠民政策真正“飞入寻常百姓家”,嘉和社区先从联户长培训入手。社区网格员定期组织政策解读会,把医疗报销、养老保险、就业扶持、困难救助等政策梳理成“明白纸”,确保联户长先学懂弄通。随后,联户长们化身“政策宣传员”,用群众听得懂、乐于听的方式,把“大道理”变成“家常话”。

联户长程强壮是一名老党员,也是一名退役军人。一把推子、一把梳子、一件围布,是他传递温暖的“工具包”。他经常主动上门为社区内行动不便的高龄老人、残疾居民等困难群众提供义务理发服务。同时,他以“拉家常”的方式,结合身边人的真实案例,向居民们耐心讲解医保报销、养老待遇、残疾人补助等惠民政策,让政策宣讲不再“冷冰冰、硬梆梆”。

除了入户宣讲,社区还依托党群服务中心、邻里中心、小区广场等场所,借助志愿服务

日、协商议事会、文艺汇演等活动契机开展集中宣讲。今年端午节,社区举办的“粽香话感恩”活动上,联户长们和居民一起包粽子、猜灯谜,而灯谜的谜底大多是惠民政策相关的知识。“看病能报销,住院有补贴”,打一个政策名称——你们猜猜是什么?”联户长平逸话音刚落,居民们就纷纷举手抢答:“是医疗保险!”现场欢声笑语不断,政策知识也在趣味互动中深入人心。

更让居民们眼前一亮的是,社区还把惠民政策编成了三句半、小品、朗诵等文艺节目。在“七一”文艺汇演上,联户长们表演的三句半《党的政策暖人心》,“医疗报销不用跑,手机操作真方便;养老保险有保障,老年生活笑开颜”等朗朗上口的台词,赢得了台下阵阵掌声。“这种形式太有意思了,看完节目,好多政策就记在脑子里了!”居民张杰笑着说。

沟通“零障碍” 精治顺民意

在嘉和社区,每个联户长都有一个“民情笔记本”,上面记满了居民的诉求、建议,而他们就像社区与居民之间的“桥梁”,既收集民意,又传达政策,让双向沟通“零障碍”。

作为社情民意的“收集器”,联户长们总能及时捕捉到居民们的需求。联户长程强壮在一次义务理发时,得知符合领取高龄津贴条件的居民张杰、佟玉成还没有办理申请,便掏出随身携带的“民情笔记本”记录下这一情况,并向他们宣讲了国家高龄津贴的相关政策。随后,程强壮及时帮助两位老人准备了申请材料,最终在联户长和社区领导的帮助下,两位老人成功领到了高龄津贴。

联户长是群众身边的“贴心人”。在居民散步、下棋、乘凉的时候,联户长们第一时间倾听收集群众关于优化小区环境、完善基础设施

等方面的意见建议,并逐条梳理分类,及时上报社区协调解决。这种融入日常生活的社情民意收集模式,正是“零障碍”沟通的真实写照。

除了收集民意,联户长还是政策指令的“扩音器”。每当社区有重点工作安排,比如文明城市创建、惠民活动、垃圾分类等,联户长们都会第一时间把文件精神转化为“群众语言”,传达给每一户居民。“大家注意啦,最近要开展小区环境整治,咱们把楼道里的杂物清理一下,也为文明城市创建出份力!”在小区的微信群里,大家积极响应联户长的号召。“作为嘉和社区的居民,我感到很幸福,联户长每天往群里发预防诈骗、天气预报等信息,而且还及时将一些惠民政策传达给我们,真是暖心又贴心。”言语间,居民们脸上洋溢着笑容。

服务“不缺位” 真情暖民心

“感谢党和政府,真正把老百姓的困难放在心上,为我们解决了实际难题!”两位70多岁且身患残疾的老夫妻,握着联户长陈先俊的手激动地说。

侯福顺、潘雅琴夫妇是联户长陈先俊包联的住户。2025年5月,在一次入户走访中,陈先俊察觉到两口因居住楼层过高(28楼),日常生活受到严重影响。他立即将这一情况反馈至社区,并主动与鄂尔多斯市保障性住房建设服务中心沟通协调,最终成功帮助该户居民将住房调整至13楼,有效缓解了出行难题。为进一步方便老人出行,陈先俊又联系物业公司,协调将单元内一部电梯常态化停靠13楼,减少老人等候时间,确保他们出门更加安全、便捷。

在嘉和社区,像陈先俊这样的联户长还有很多。他们以身作则,用实实在在的行动,解决居民的急难愁盼问题,成为了群众的“贴心人”。行动不便的老人需要办理社保认证,联户长主动上门帮忙操作;居民家的水管坏了、电路出了问题,联户长帮忙联系维修人员;遇到生活困难的家庭,联户长及时反馈社区,协助申请救助……“只要居民有需要,我们随时随到。”这是联户长们常说的一句话。

除了贴心服务,联户长们还是化解矛盾的“稳压器”。由于社区流动人口多,邻里之间、家庭成员之间难免会有矛盾纠纷。联户长们凭借人熟、地熟、情况熟的优势,主动介入调解。2025年5月的一天,嘉和社区一小区内两位年过七旬的老人因捡拾废品发生争执。双方情绪激动,发生了推搡。两位老人均患有疾病,一旦事态升级,后果不堪设想。所幸,联户长刘瑞琴在清晨巡查时,及时发现并进行了阻止。经过耐心安抚双方情绪,这场纠纷得到了及时化解。

在社区建设中,联户长们更是带头示范的“排头兵”。党员联户长敖特根与平逸两名同志经常活跃在社区志愿服务的第一线,是群众眼中当之无愧的模范带头人。无论是环境整治、文明宣传,还是各类公益活动,他们都踊跃参与、走在前列,充分发挥了“排头兵”的示范引领作用。

如今的嘉和社区,339名联户长就像339颗“星星”,点亮了社区治理的“星空”。从政策宣讲到民意沟通,从贴心服务到矛盾化解,他们用实际行动让“感党恩、听党话、跟党走”不再是一句口号,而是融入居民日常生活的生动实践,更是基层治理的生动注脚。