



基层治理的奋进者

——记包头市东河区河东街道党工委书记、政法委员张敏

在内蒙古辽阔的草原上,吃苦耐劳、坚韧不拔、一往无前的蒙古马,早已成为草原儿女的精神象征。在包头市东河区河东街道基层治理一线,党工委书记、政法委员张敏,正是蒙古马精神的忠实践行者,她以“韧”破局、以“干”立身、以“新”提质,成为了群众心中的“攻坚马”“实干马”“领头马”。她常说:“为民服务讲方法,用情服务暖人心。”这句朴素的话语,正是她以蒙古马精神深耕基层治理、服务群众最生动的注脚。

A

以“韧”破局: 做纾困解难的“攻坚马”

信访积案是基层治理工作中最难啃的“硬骨头”,张敏始终秉持蒙古马迎难而上的韧劲,直面挑战、勇于破题。2024年,她成功化解了一起跨度6年、涉及市级部门的复杂信访积案,用实际行动诠释了基层干部的责任与担当。

信访人张某原是某厂职工,单位改制后归市级部门管理。自2018年起,因历史遗留问题,他的养老和医疗保险处于长期拖欠状态。2024年,张某确诊癌症,可医保断缴让他无法报销高额的医疗费,生活陷入困境。“那时候觉得天塌了,看病的钱凑不齐,医保又报不了,找了好多地方都没结果,只能抱着最后一丝希望来街道试试。”回忆起当时的困境,张某仍难掩激动。

面对这起时间跨度久、情况复杂的积案,张敏当即表态:“群众跑不动了,就由我们干部来跑。”她立刻启动信访代办程序,主动揽下这副重担。牵头成立代办小组后,张敏精准制定“先医保后养老”的化解方案,将关乎生命的医疗保障作为攻坚重点。她亲自担任代办员,带着厚厚的证明材料在街道与市级医保、人社等部门间往返10余次,反复陈述张某“因癌致困”的紧迫性,推动问题解决驶入快车道。在她的不懈努力和多方奔走下,市、区、街道三级协同联动,成功为张某完成医保历史欠费补缴,让他得以顺利接受治疗。“张委员跑前跑后帮我办医保,没让我多走一步路,那一刻我知道,我的病有救了。”张某的话语里满是感激。

医保问题解决后,张敏并未就此止步,她继续紧盯养老保险补缴事宜,推动制定“一揽子”解决方案,还协调社区为张某申请医疗救助、安排专业心理疏导,逢年过节亲自送去慰问品。经过一年多的不懈努力,这起历时6年的积案圆满解决,张某医保欠费清零、养老保险补缴方案落地,民政救助有效缓解了他的经济压力。“没想到压在我心头6年的难题,张委员真的帮我彻底解决了,不仅能放心看病,养老也有了着落,我打心底里感激。”张某红着眼眶表达谢意。这份百折不挠的韧劲,正是蒙古马精神在基层治理工作中最生动的实践体现。

B

以“干”立身: 做服务群众的“实干马”

“坐在办公室里满脑问题,走进群众中才有解决办法。”张敏积极发扬蒙古马脚踏实地、甘于奉献的作风,着力把群众的“烦心事”变成“舒心事”。

“社区帮着制定了公约,活动室能正常开了,我们老年人终于有地方唠嗑和锻炼了,这样的解决方式我们都很满意。”军苑小区居民刘某某的一番话,道出了河东街道基层矛盾化解的成效。2025年12月,军苑小区暖心活动室因部分居民不爱护环境、破坏公物被物业公司强制关闭,居民们十分不满,双方各执一词,矛盾一触即发,刘某某等居民找到社区寻求解决方案。

接到诉求后,张敏第一时间安排工作人员核实情况,她深知基层矛盾宜疏不宜堵,唯有找准症结、双向沟通,才能实现真正和解。为此,她秉持“情理相融”原则,搭建“板凳议事会”调解平台,让物业公司负责人和居民代表围坐在一起,以拉家常的方式真诚交流、耐心沟通。调解过程中,张敏和工作人员先倾听居民对活动室的迫切需求,再让物业公司负责人说明关闭的原因和面临的难题,引导居民理解公物维护的重要性。最终,社区牵头制定了《暖心活动室使用公约》,明确居民使用规范和物业管理责任,物业当即同意重新开放活动室,一场矛盾就此圆满化解。

这起矛盾的成功化解,是张敏实干为民的生动缩影。在她的推动下,河东街道设立了“流动调解站”,让调解工作走进了小区巷陌;推动“一门受理、全程跟踪”机制落地,形成了“常驻+轮驻+预约”政法服务模式,派出所、司法所常态化坐班,法官、检察官定期驻点,实现了群众诉求“一口受理、一站解决”。她牵头组建的“金牌调解”队伍工作成效显著,2026年以来,街道累计调解各类矛盾纠纷103起,成功率高达98%,真正实现了矛盾化解在一线、在萌芽。

C

以“新”提质: 做基层治理的“领头马”

基层治理是国家治理的“神经末梢”,张敏以蒙古马一往无前、敢闯敢试的劲头,创新推行“十指工作法”,融合“铁三角”微治理模式,推动基层治理从“单兵作战”迈向“多元共治”。

2026年3月,璟华苑7号楼底商房东将一面锦旗送到巴二社区,握着张敏的手连声道谢:“这么多年的管道堵塞问题终于解决了,再也不用愁污水外溢影响经营了。”原来,该底商因与楼上住户共用管道,长期受堵塞反水困扰,污水反复外溢严重影响生意,商户多次与物业公司负责人沟通无果,无奈拨打了12345热线求助。

接到工单后,张敏深知这类历史遗留问题单靠一方力量难以彻底破解,必须整合资源、形成合力。为此,她充分发挥“铁三角”和“十指工作法”的联动效能,牵头构建“社区统筹、部门协同、多方参与”的处置体系,第一时间安排工作人员现场核实,组织街道包联领导、社区、物业召开专项研讨会,精准分析问题根源并制定解决方案。同时,她积极协调环卫、执法等专业力量介入,将该问题列为紧急处置事项,要求环卫部门调度专业设备快速疏通,执法局协助维护现场秩序。在她的统筹下,环卫部门迅速完成抽污、疏通作业,彻底解决了困扰商户的烦心事。

这起民生问题的高效解决,是张敏创新治理模式的生动实践。在她的牵头下,河东街道构建起“网格党支部—网格员—单元长”的“铁三角”治理矩阵,组建60个党小组,选派1616名单元长,配备65名专职网格员,实现7个社区、65个网格全覆盖,网格员成为“移动探头”,单元长成为“联结纽带”,形成“小事不出格、大事不出网”的治理闭环。同时,她深入践行“十指工作法”,打破部门壁垒,整合多方资源,创新构建“源头预防+分层化解+品牌引领”全链条调解模式,建立了矛盾纠纷四色预警机制,培育了7个差异化社区调解品牌。此外,她致力于打造专业化治理队伍,推进综治中心标准化建设,实现风险隐患早发现、早介入、早处置,让基层治理既有力度更有温度。

从啃下信访积案的“攻坚马”,到扎根基层的“实干马”,再到创新治理的“领头马”,张敏始终以蒙古马精神为指引,把“人民至上”的理念融入每一项工作。在她的带领下,河东街道基层治理效能持续提升,居民的获得感、幸福感、安全感不断增强,她也成为新时代基层政法委员践行蒙古马精神的鲜活榜样,在平凡岗位书写着不平凡的治理答卷。

(武琛洋)



入户走访



普法宣传



调解现场