

# 风展党旗万象新

## ——相山区党建引领基层治理工作综述

■ 记者 邹晨光 通讯员 王枫 王琪雨

为者常成,行者常至。今年以来,相山区坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实中央、省委、市委关于党建引领基层治理的部署要求,始终以党建引领聚势赋能,坚定不移抓好党建、抓好治理、抓好服务,多点开花、屡添硕果,一幅精管善治的“基层治理新画卷”在相山区徐徐展开。

### 一岗可通办,“单打”变“全能”

近日,滨河花园二期居民张先生来到所属的曲阳街道滨河社区,想为家中老人申请高龄津贴。社区“百通岗”工作人员短短几分钟就通过平台将居民申请提交。在曲阳街道滨河社区,映入眼帘的不是传统的“大前台”设计,取而代之的是一个工位的服务窗口和一个工位的值班窗口。居民以前需要在多个窗口办理的业务,如今在这一个窗口就能全部办完。

近年来,相山区针对人口密度大、群众需求多、基层治理难等问题,全面推广社区“一岗通办”改革,因地制宜进行“三去一改”(去行政化、去办公化、去形式化和亲民化改造)迭代升级,在社区党群服务中心设置115个“百通岗”工位,打破社区原有岗位职责限制,实现“一人在岗,事项通办”,为社区居民提供便捷、全面、优质的服务。

通过推行社区“一岗通办”改革,重构流程“一次办”,选育业务能手担任“百通岗”工作人员,制作《相山区社区“一岗通办”办事指南(第一版)》,通过服务流程整合归并、去繁就简,实现“只进一个门、只找一个人、只跑一次腿、办成所有事”。首问负责“有人办”,工作人员受理业务时一次性告知所需资料、办理流程、完成时限等,在业务办结前均承担该项业务责任,对于不属社区受理范围的事项,及时为其办理转接。在本日工作结束后填写工作日志,归档文书档案,确保群众提出的意见建议和反映的情况及时办理。轮岗服务“时时办”。创新开展AB岗错峰用餐、错时离岗等新型工作机制,切实解决“生物



2024年5月,南黎街道锦华苑社区“百通岗”工作人员为居民介绍城乡居民养老保险缴纳业务。



2024年3月,相山区东街道供电社区网格员利用“e治理”平台分析社区情况。



相山区东山街道周庄社区国金华府小区物业在红色客厅接待居民。

钟不对表”“服务有时差”等问题。同步开展“预约制”延时服务,分小区、分网

格建立微信群,接受群众办事预约,实现办事效率、服务效能与群众的幸福生

活“同频共振”。社区党组织以“一岗通办”为抓手,

# 绘就相城最美风景

## ——相山区“益”起来志愿服务工作综述

■ 记者 邹晨光 通讯员 李雪

“转峰斜下行,把笔尖铺开,慢提出峰”在相山区党群服务中心三楼书画室,来自书协的老师在为孩子们指导毛笔字形结构。作为相山“益”起来志愿服务队关注少年成长小组的一名志愿者,每周六,吴老师都来这上一节公益课。

截至目前,相山“益”起来志愿服务队志愿者人数达22684人,其中在职党员10958人、社区党员8137人、群众3589人,共开展志愿服务活动6560场,27665人次参与。志愿者们用心帮助每个人,用爱温暖这座城,用志愿红绘出最美风景。

### 赋能强基 健全架构

壮大队伍发展,建强志愿服务力量。2021年9月,相山区党群服务中心牵头成立相山“益”起来志愿服务总队,并成立11支分队,参与单位包括区委组织部、区直机关工委、区委党校以及各镇街、开发区。利用党员志愿服务“三报到”机制,志愿服务队不断凝聚群团组织、社会组织、企事业单位力量,共同培育相山“益”起来志愿服务品牌。三年来,引入18家红盟成员单位,壮大红盟队伍,充分调动成员单位志愿者的积极性,投身疫安家园、绿色生活、健康之行、悦享童年、敬老助老、文体文艺等志愿服务工作,形成常态服务益民效果。

强化阵地建设,扩大志愿服务范围。“益”起来志愿服务队依托四级党群服务阵地基础上,盘活社区闲置场所资源。从第一家西街道安康“益”站到2023年7月,成立全市首个“五星级”党群服务“益”站(按照省委组织部“八有八建”标准打造),累计打造红色“益”站89个,免费向辖区群众提供四点半课堂、法律咨询、矛盾调解、政策咨询等“一揽子”服务。



相山“益”起来志愿服务队深入社区,开展“网格+志愿服务”,实现志愿服务供需双方精准对接。



相山“益”起来志愿服务队定期开展“相益·童书会”公益阅读活动,受到广大家长和孩子们的一致好评。

提高能力素质,激发志愿服务活力。“益”起来服务总队定期举办网格化

管理能力提升培训会,同时,针对突发事件处置、心理健康疏导、邻里纠纷调

解等志愿工作出现的常见问题,进行专题培训,促进志愿者掌握志愿服务所需

社区服务事项办结效率显著提高,社区工作者精力得到充分释放,下沉一线成为常态,主动上门走访25831次,解决楼道照明、充电桩设置等民生问题1629个,服务触角不断延伸,为群众提供的服务也更精准、更精细。

### 接诉即来办,“治理”变“智理”

“一工区21栋二楼楼道灯不亮了,上下楼不方便,希望得到解决。”近日,东街道供电社区党总支副书记孙文娜通过“相山e治理”平台,收到了社区一工区居民段磊反映的问题。她随即联系专业维修人员更换楼道灯,不到一天时间,问题就得到了解决。

相山区以“党建+互联网”的工作理念,打造“相山e治理”平台,充分发挥数字赋能优势,将智慧化手段与传统治理模式相融合,实现对社区小区(网格)全方位、数字化展示,通过线上报事转派、线下受理处置,让社区工作由“单兵作战”拓宽为“智能参与”,完善了以社区党组织为核心,小区(网格)党组织为主导,居民群众为主体,驻区单位共同参与的线上管理体系。

结合“一岗通办”改革,每日除“百通岗”当值人员以外,其余社区工作者常态化下沉小区(网格)走访,逐楼逐户采集小区(网格)基础信息。每栋楼房按住房性质分别使用不同颜色分类,轻松实现“以房找人”。对居民标签进行优化调整,设置优抚对象、空巢老人等标签26类,寻找特定居民简单便捷,精准宣传、精准服务更有依据。

积极开展社区便民利民暖心活动,通过“e治理”平台定期推送高龄津贴、低保补贴、大病救助政策,温馨送上党员、群众生日祝福,针对小区(网格)内发生的重大事件、重要信息、群众诉求、阵地使用等,在线沟通、线上反馈,让人民群众的诉求第一时间被倾听、被回应、被解决。

依靠信息化、智能化手段第一时间发现群众“家长里短”,解决群众“关键小事”,问题处置情况自动生成统计报表,利用地图可视化展示,工作薄弱区域一目了然,开启“智慧治理”新时代。

### 设桌送服务,“坐等”变“上门”

每天上班早出晚归,没时间去社区办事;老年人腿脚不便,不方便去社区办事;大家办事时间相对集中,又常常要长时间排队……日常生活中,这样的情形并不鲜见。

四把椅子、两张桌子,桌前挂上条幅、摆上塑料凳。把办公桌搬到小区,辖区内警官、法官、检察官、律师等专业人士共同参与,利用早晨、中午、傍晚等居民在家时段集中提供服务……“流动办公桌”明确了组成人员和办公时间,形成了一套完整的工作机制,使“零距离”解决群众关切的问题成为现实。

将办公桌搬出办公室,深入群众家门口设立“流动办公桌”,将“等群众上门”转变为“送服务上门”。探索“错时办公”机制,灵活选择每周一、三、五的早、中、晚居民在家时段,在小区出入口或人员聚集处摆放“流动办公桌”,现场受理,现场解决群众诉求。让群众线上“按需点单”,线下办公桌精准“派单”,建立诉求收集、办理台账,及时在居民群内通报社区大事小情,动态更新办公桌问题办理进展情况,广泛接受群众监督。

针对疑难事项,固定每周五社区支部书记坐班“流动办公桌”,召集物业经理、在职党员、居民代表等进行公开议事,推动群众关心问题协商解决。完善市、区相关职能部门协同参与处置机制,推动调解、执法等方面力量有效下沉社区,实现“小区(网格)报事、分类转办、问题处置、核查结案”问题闭环处理。2023年,全省群众安全感满意度调查,相山区群众安全感指数达98.78%,获评“全省平安建设优秀县(市、区)”。

将办公桌搬到群众家门口,不只是办公场景的改变,更体现了工作理念和作风的转变。

为民服务没有最好,只有更好。相山区委组织部相关负责人介绍,下一步,相山区将继续把党建优势融入城市基层治理工作,切实提升基层党组织的战斗力和凝聚力,把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。

的知识、技能和素质,提高服务基层治理能力。

### 公益便民 春风化雨

完善志愿服务,助力基层治理。“益”起来志愿服务队始终秉承围绕中心、服务大局的服务理念,深度融入网格化基层治理体系,打通服务群众“最后一公里”。线下,积极开展“网格+志愿服务”,及时回应居民通过网格反馈的问题和需求,有困难找志愿者,有时间做志愿者,实现志愿服务供需双方的精准对接;线上,开发相山先锋行APP,设置区域党建、民情直通车等功能模块,实现“同享一平台、同是一家人”。

拓宽服务群体,服务一老一小。一老一小关乎千家万户和百姓福祉,也是持续提升基层治理精细化、精准化水平的重要环节。“益”起来志愿服务队常态化开展义诊活动,进社区免费提供测量血压以及医疗咨询服务;举办两期“党心聚力·益惠相城”微心愿认领活动,累计点亮微心愿400余个。举办“益”起出发——相山少年“益”起来夏令营,邀请志愿服务积分靠前的党员志愿者家庭,组织优秀教师、党员志愿者组成授课团队,精心设置丰富多彩的活动课程,让孩子们在快乐中感受党的关怀和引领;邀请书协知名教师每周开办“翰墨飘香·笔墨益心”相“益”书法课堂,普及基础书法知识,培养书法兴趣;开展“相益童书会”课程,引导孩子提高语言能力、激发艺术情操,截至目前,共开展各类活动40余期,服务中小學生500余人次,深受广大家长儿童的喜爱。

深化志愿服务,融入百姓日常。志愿服务润物无声,“益”起来志愿服务队常态化开展志愿服务项目。街头巷尾经常能看到他们,身穿红马甲、头戴小红帽,面带微笑,有问必答,有忙必帮,义务为党员群众提供服务。为老人上门理发,为学生讲解志愿填报的要点,为居民维修损坏的雨伞……随着志愿

服务内涵不断深化,“益”服务走进千家万户,走到居民们触手可及的身边。

在相山“益”起来志愿服务队的影响下,一批又一批的党员群众投入到“益”起来志愿服务中,先后在全区疫情防控、春运保障、小区治理、双招双引、惠企宣传等工作上发挥了作用。

### 久久为功 善作善成

在推动基层治理优化的过程中,“益”起来志愿服务队秉持“有益基层治理,即当全力以赴”的原则。推动了一批批具有先锋模范作用、党建示范引领功能的志愿服务品牌相继成立。为健全志愿服务激励保障与促进机制,采取线上线下相结合的方式。一方面,依托相山先锋行APP,实行志愿服务的精准采集和动态管理。构建了志愿者沟通平台“志愿圈”,统计志愿服务时长并鼓励志愿者通过积分进行兑换,同时推送志愿活动招募信息以扩大志愿者队伍。一方面,开展志愿服务项目评比,发挥榜样带动作用,推广菜单式服务,实现供需双向奔赴……

三年来,群众急难愁盼的问题不断得到解决,从党员带头,单位定期组织,到群众积极询问,主动参与,在多方联动下,我们真正将“一起来”融入“益起来”,让志愿服务成为凝聚社会力量的桥梁。2023年,相山“益”起来志愿服务项目荣获淮北市第五届新时代文明实践志愿服务项目大赛铜奖,2024年,相山“组工益起来”获评全市“组工业务我最强”暨“十佳党建品牌”。

群众在哪里,“益”起来志愿服务就延伸到哪里。相山“益”起来志愿服务队将不断优化升级“益”品牌服务项目,拓展志愿服务阵地,提升志愿服务水平,切实解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题,提升群众的满意度和幸福感,为打造“五宜”淮北贡献一份力量。

(本版图片均为资料图片)