

# 微治理显现大成效

## ——衡阳市南岳区“祝融微管家”模式提升基层社会治理水平侧记

湖南法治报全媒体记者 曾金春 通讯员 雷雯

独角戏变大合唱,卫生死角脱胎换骨,老旧小区穿上新衣。走进衡阳市南岳区祝融街道,发现“居民夜话”人气旺,楼栋焕发新活力,居民个个喜笑颜。

近年来,南岳区祝融街道在长期开展平安“四型”小区的创建基础上,以党建引领、多元共治、守正创新、服务为民的工作理念不断加快社会治理标准化建设,创新打造“祝融微管家”治理品牌,不断强化居民自治,精细精准开展为民服务,以微治理带来大成效,不断提升党建引领基层治理效能和水平。

### 织密微网格 凝聚大力量

祝融街道成立于1998年。它以南岳大庙为中心,是南岳旅游的主要承载地和游客集散地。面对辖区流动人口多、人员结构复杂,利益主体多、矛盾纠纷交织等难题,如何破解?祝融街道有自己的“法宝”。

党建引领,社会协同,实现多方共建。街道做实做强大工委制,聘请辖区各党组织负责人为党工委兼职委员,扩大党建“朋友圈”,搭建区域化党建平台,进一步整合优势资源,凝聚各方合力,下好基层治理一盘棋。

为凝聚基层治理力量,把街道细分为37个“微网格”,在每个网格组建“1支党员先锋服务队+1支网格队伍+1套自治章程+1个小区居民公约”的网格自治体系,推行“街道+社区+小

区+社区警务+机关事业单位+N”的联创工作机制。

充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,引领辖区500余名在职党员干部和热心公益事业的党员居民,主动加入“祝融微管家”志愿服务队伍。凝聚辖区企事业单位、社会组织、服务机构等多方力量,积极开展法律援助、平安建设、健康义诊、扶贫帮困、疫情防控、文明创建等志愿服务活动。在辖区建立多位一体的便民服务中心、小区党群服务站,引入家政、中介等多家服务机构入驻。聚集各方面的资源优势,推动城市基层党建由“单兵作战”转变为“一体联动”,实施精细化、信息化、动态化管理与服务。



迎宾社区定期开展便民服务。

### 制定小公约 共筑大平安

“以前我们小区自行车、摩托车盗窃案时有发生,大家都不敢把车停在外面。自从有了夜间巡逻队,小区今年还未发生一起盗窃案,每晚窗外响起的巡防语音也让我更有安全感了。”居民张洪结微笑着说。

依托“平安四型小区”平台,街道内各小区以公约的形式将居民义务巡防、邻里守望予以约定,自发组建1200余人的义务巡防队伍。还配备选强小区区长、中心户长、楼栋长、巡防队长和治安信息员、法制宣传员、帮教调解员等“四长三员”240余名。发生矛盾纠纷,小区“四长三员”及时主动上门调解。凭借他们人熟地熟的优势,在化解工作中起到了“安全阀”的作用,实现了小矛盾不出小区,大矛盾不出社区的良好局面。

“我们南岳是旅游区,北支街就坐落在大庙边上。为了维护旅游秩序,北支街小区区长罗锦菊组织了一支‘女子巡逻队’,每天都穿梭在大街小巷,为游客提供暖心服务。记得去年下半年,游客购买小工艺品与店主发生纠纷,罗锦菊知晓情况后说,那不行,经商必须要讲诚信,欺客的事情不能发生。在她的调解下,店主最终转变态度并退款给游客。”岳庙社区工作人员告诉记者。

“邻里之间有什么矛盾,只要找罗锦菊,肯定能调解好。”在社区工作人



“祝融微管家”免费上门进行卫生清洁。

员的眼中,她不仅热心为居民服务,还总是主动给自己“找活儿”。2016年的一天,罗锦菊与辖区老人交谈时得知有看保健杂志的喜好,她便每两个月为老人上门送一次杂志。

“居民东西丢了,在群里发布一个信息,几个小时就能找回。”“房租招租,不出两小时就租出去了,真是没想到。”“招学徒,刚发布信息就满了。”迎宾社区采取“互联网+”模式,建立网格服务群,积极为居民提供疫情防控、卫生健康、安全知识、社保医保就业等各项业务政策解读和办事指南等,提供“8小时+”便利服务。健全信息收集、快速回应、联动解决、及时反馈的闭环机制,通过线上提问题、线下快处理达到精细快捷管理服务,切实将“微平台”打造成民情服务大阵地。

### 画好同心圆 绘就幸福街

在云峰小区居住了多年,68岁的王光明算是老住户了,对小区的情况比较熟悉。在平时的区长工作中,他坚持深入群众,经常走访住户,了解每家每户的情况,对居民提出的问题,他积极与社区居委会、相关单位沟通解决。此外,他还协助社区居委会做好入户分类管理,对楼栋内的特定人群、弱势群体关怀备至,得到了居民的好评。

谈及大家的赞扬,王光明说:“我只是做了一些力所能及的小事,赠人玫瑰手有余香,这样的生活很充实,我会一直这样干下去。”

延伸指挥主轴线,串起治理着力点。针对辖区都是无物业管理的开放式小区,街道党工委加强小区阵地建设,在小区打造党群服务站,搭建网格“民情恳谈会”“居民夜话”“周末议事会”等议事平台,引导居民积极参与小区事务,围绕居民群众关心的热点难点

问题,梳理网格“微治理”项目。制定网格议事会制度,定期召开议小区议事会,针对居民群众的“急难愁盼”,由小区网络班子牵头,社区党组织、党员代表、居民代表、社会组织、联创单位等共同参与协商,切实做到民有所呼、我有所行,把问题和矛盾化解在小区网格内,逐步形成民事民议、民事民办、民事民管的居民自治格局。

“我现在行动不便,子女也不在身边,感谢这些热心的志愿者,把我家里打扫得干干净净。”84岁的伍声池老人握着“微管家”志愿者的手激动地说。辖内老年人较多,大部分老人的子女不在身边,一些生活的琐碎事对他们来说可能就是难事大事。街道打造家门口的志愿者服务团队,组织志愿者不定期上门走访,了解老人的生活所需,量身定制专属服务。除了上门保洁以外,社区便民服务中心还提供水电维修、送菜上门、法律

援助、闲置物品交易、健康咨询等多种“微服务”,满足辖区老年居民多元化、多层次的服务需求。同时,社区还建立小区便民服务公示栏,公布服务热线、诉求热线、监督电话,方便居民求助办事。

“社区给我们每个志愿者都建立了积分银行,每次志愿服务都会给予一定积分,年底我们可以用积分来兑换生活用品,现在越来越多的人加入到志愿队伍中来。”“微管家”志愿者阳立华乐呵呵地说。

微管家是社区治理的神经末梢,身份虽小,作用很大。在祝融街道辖区,以小区居民为圆心,以居民需求为半径,各级党组织带头冲锋打造贴心层,党群干群共同参与铸就同心层。一种全域基层党建融合发展模式正在孕育而生,基层党组织间相加、相融、引领、共赢,绘就出一个最大同心圆,打造幸福共同体,让生活在这里的居民更加安心、舒心、暖心。