



大学西路街道四千米社区便民服务中心

呼和浩特：以「心」焕新 激活基层治理「一池春水」

●本报实习记者吴香凝 赵宇昕 于梦圆 文记者闫鑫图

基层治理既是国家治理的“最后一公里”，也是人民群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”。近年来，随着基层治理体系和治理能力现代化建设的全面推进，呼和浩特市的基层治理工作呈现出勃勃生机。连日来，本报记者实地走访基层一线，深入了解基层治理情况，认真倾听群众的心声与期盼，意在通过报道展现呼和浩特市基层治理的新风貌、新成效。

赛罕区：因地制宜 构筑为民服务“连心桥”

“我家附近巷子里外卖员流动频繁，吃饭高峰时段噪音比较大，影响周边居民正常生活和休息，希望你们能帮着解决一下。”市民王女士走进前进社区反映。随后，赛罕区大学西路街道综治中心联合社区第一时间派辖区网格员到现场了解情况，与外卖员进行沟通，并向外卖平台反映了此类情况，督促平台加强管理。经过工作人员耐心沟通和劝导，外卖员承诺今后会在工作中注意减少噪声的产生。

这是大学西路街道综治中心进行日常矛盾纠纷调解的缩影。据了解，该中心所负责区域位于呼和浩特市最早的高校集中区，同时处于小商户集聚区，具有“三多”——学校多、学生多、商铺多，“二老”——小区老、老人

多，“一新”——新业态从业人员多的特点。

据大学西路街道综治中心主任杨慧龙介绍：“面对这样复杂的工作环境，我们以‘综治治理中心+各职能单位+57个社区网格’为三大支点，以校园安全、消防安全、新业态人员安全等‘五大安全防范’为主要抓手，最大限度发挥综合治理效能。尤其针对附中东巷小商圈新业态群体开展了‘护航新路’行动，创新推行多元化服务模式，例如构建首家新业态新就业群体法律服务工作站，引入专业律师团队进行针对性释法等，最大限度满足他们的法律服务需求。”

社区作为基层治理的“神经末梢”，社区服务关系民生、连着民心。在大学西路街道四千米社区，面对高龄

老人众多、基础设施薄弱、功能配套不全的状况，社区聚焦群众需求和治理实际，创建了“乐融四千米 自治增活力”这一党建品牌，充分发挥老党员先锋模范带头作用，引领居民自治，加强暖心服务，凝聚志愿力量，实现居民“乐居、乐养、乐治”的目标。

赵玉琴是四千米社区乳品厂小区的党支部书记，在她的带领及多方协调下，小区环境脏乱、基础设施老化等问题逐一得到解决，为居民办理房屋不动产登记、改造供暖管网、建设供水加压站……桩桩件件都办到了居民心坎儿上。赵玉琴表示：“我们身体力行引导居民参与到小区治理中来，调动、激发大家的活力和创造力，努力做到‘共建、共治、共享’，提高大家的幸福感和获得感。”

新城区：创新方式 提高为民服务能力

“这个孩子在支付了两期租金后就再未支付过租金，现在电话没人接，人也找不见，您这儿能不能给想想法啊？”几个月前，新城区社会治安综合治理中心接到一起因手机租赁合同引发的纠纷：今年23岁的小磊（化名）通过某线上平台向某商家租赁了一部手机。收到手机后，小磊在《产品签收回执单》上签字确认产品符合订单要求，双方还签订了《租赁服务协议》，该协议对租金、租赁期限、违约责任等均作出了明确规定。然而，小磊在支付了两期租金后就再未支付租金。

该中心工作人员苏宁了解情况后，立即与小磊取得联系，力求解决问题。“孩子一开始很抵触，以拖延来拒绝沟通。于是，我们就通过各种渠道，包括联系小磊的父母转达意见或是给小磊本人发送微信信息，告诉他未履行租赁合同的法律后

果。同时劝解商家给予孩子一定包容，适当延长租赁期限。经过一个月的反复沟通和协调，双方最终达成一致意见，小磊按照规定的日期结清了剩余租金。”苏宁欣慰地说。

“这只是我们处理矛盾纠纷的冰山一角，无论是家长里短、邻里矛盾，还是劳资纠纷、交通纠纷、物业纠纷等其他纠纷，我们都会提供专业援助。”新城区社会治安综合治理中心工作人员韩晓娟介绍说，中心自去年6月成立以来，聚焦“实现矛盾纠纷化解‘最多跑一地’”的目标，搭建了“两窗口、六部、七中心”的“267”组织架构，建立了综合调解“七联”机制，整合了9家专业调解组织，设置了交通法庭、速裁庭、仲裁庭、行政复议庭“四庭”，实现集中办公、实体化入驻，切实打造了集接待、咨询、调解、仲裁、诉讼、帮扶等功能于一体的综合解纷平台。

“为了引导矛盾纠纷在首问环节得到及时有效化解，中心充分发挥统筹作用，按照人员编制在原单位不变、工作内容在原单位不变、工作考评归口中心实施、值班轮岗归口中心调度、基础硬件归口中心的方式，调配法院、检察院、公安、司法、人社、信访、征收办、法学会的骨干力量常驻中心，启动‘中心吹哨，部门报到’机制让相关涉事单位赶赴中心开展现场调处。”韩晓娟说。

新城区社会治安综合治理中心主任杨绍斌表示，“一次”“一地”解决问题，实际上是以“人”为主体、以“事”为中心，对地方公共服务体系进行重构整合。中心将继续通过构建科学合理的组织架构、完善的工作机制和高效的运行模式，充分发挥数字化、智能化赋能治理的作用，为基层社会治理提供更有力的支撑和保障。



敕勒川网格学院



新城区社会治安综合治理中心



金润社区工作人员入户走访



大召社区红色代办员上门为商户解决问题

土左旗：参与基层治理 展现巾帼芳华

憨态可掬的皮卡丘、娇艳欲滴的鲜花、小巧精致的笔筒……这些形态各异的手工作品是土左旗金海区域服务中心金润社区为“全职宝妈”参与基层治理，精心创办的巾帼公益手工坊的成果。

金润社区党支部书记杨帆介绍：“金润社区居住人员多为外来务工人员，形成了相当数量的‘全职宝妈’群体，为了更好地将‘全职宝妈’凝聚起来，发挥‘全职宝妈’在基层治理中的作用，社区坚持党建引领，将‘全职宝妈友好理念’融入基层治理当中，打造睦邻社区。巾帼公益手工坊自去年3月成立以来，吸引了社区内众多女性积极参与，截至目前，参与人数达130多人，手工坊已承接了10万多件订单，收益7万余元。手工坊会定期将赚取的部分手工费纳入手工坊公益基金，在特殊的节日或纪念日，手工坊的成员

们会带上用公益基金购置的爱心物品，对社区内的特殊家庭进行关怀和慰问。随着手工坊的成立，女性成员参加基层治理的热情高涨，高敏、李晓华等4名成员加入了‘爱心阿姨’服务队，她们积极参与社区事务、帮助化解矛盾纠纷，并开展了邻里互帮互助，增进邻里之间的感情。”

“以前为了能精准对接孩子们的上下学时间，更好地照顾孩子，我只能选择成为‘全职妈妈’。去年听说手工坊能提供不限工作时长、灵活就业的机会，我立刻报名加入。来到手工坊后，我不仅能很好地照顾孩子，还能利用空闲时间来这里工作赚钱以补贴家用。另外，我还通过手工坊这个平台加入了‘爱心阿姨’服务队，平时也帮忙照顾邻居家的孩子。这样既让我实现了自我价值，又增进了与邻居们的关系，感觉很充实。”金润社区居民高敏举着刚刚制作好的象棋高兴

地说。

除了居民自治，网格员同样是推动基层社会治理不可或缺的力量。解决矛盾纠纷，金润社区第二网格网格员冯晓燕有自己的“独家秘籍”——“三心”工作法。冯晓燕向记者解释说：“一是细心观察，每天细心地排查网格内的每一件事、每一个角落，小到一盏路灯的损坏，大到一个矛盾纠纷，都逃不过我的眼睛。二是耐心倾听，耐心倾听居民的心声，无论问题大小都要认真对待。三是诚心化解，居民之间发生矛盾时，我会主动上门了解情况，以诚心相待，通过换位思考，提出让矛盾双方都能接受的解决方案。”

“‘小网格’也有‘大作为’，只有不断学习新知识、新技能，才能更好地服务群众，化解矛盾，为社区的和谐稳定贡献自己的力量。”冯晓燕说。

回民区：巧用“枫桥经验”把“需求清单”变为“满意清单”

“枫桥经验”是基层社会治理的一面旗帜，展现了基层治理的生机与活力，这一宝贵经验在传承中发展、在发展中创新，逐渐形成特色鲜明、内涵丰富的新时代“枫桥经验”。

近年来，回民区通道街街道通过全域统筹、多方面联动、各领域融合，落实“街道吹哨、部门报到”制度，全面凝聚区域党建工作合力，着力为群众办好事实事，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，真正做到知民忧、解民愁。

在通道街街道党工委宣传委员张美林带领下，记者来到通道街街道综治中心。据了解，这里整合了律师事务所、司法所、派出所及北疆公证处等多方资源，打造一站

式、多元化的纠纷化解平台，可以提供法律咨询、人民调解、司法调解等服务。张美林告诉记者：“我们将矛盾纠纷主要分为物业纠纷、家庭纠纷和邻里纠纷三类，2024年化解纠纷200多起，成功率达99%，努力做到小事不出社区、大事不出街道。”

群众作为基层治理的直接参与者和最大受益者，了解他们的需求和感受是关键，为此，通道街街道秉持“共建、共治、共享”的治理思路，在管理中充分尊重群众意愿，指导各社区发挥居民议事厅的阵地作用，及时收集居民需求，定期组织业主委员会、物业公司、居民代表召开“四方会议”，听民意、定方向、谈举措、化难题，让居民自己的家

园自己说了算，从源头上减少矛盾纠纷。

为了更好地了解和服务群众，通道街街道积极凝聚网格力量，通过“网格+党员干部”“网格+志愿队伍”“网格+职能部门”，充分发挥党员、志愿者等群体的作用，推动“小网格”释放出“大能量”。

通道街街道义和巷社区居民数量多、流动人口多、退休居民多，社会治理难度较大，为此，社区积极落实常态化巡查走访机制，定期派网格员深入家家户户，以“看、听、访、查”的方式，掌握网格内的社情民意，并为困难人员提供一对一的帮办、代办、上门办等服务，把“需求清单”变为“满意清单”。

玉泉区：提供多元服务 将“民生愿景”变成“幸福实景”

“太感谢社区了，我们终于不再为吃水犯愁了。”玉泉区大召社区新玉小区的居民代表带着锦旗喜笑颜开地来到“百姓顺心茶馆”说道。新玉小区作为老旧小区，居民一度被用水难、吃水难、供水难所困扰，这次依托“百姓顺心茶馆”矛盾风险化解信访代办服务阵地解决了这一难题，居民很高兴。

“我们设立‘百姓顺心茶馆’的初衷就是让居民喝上一口舒心茶、顺气茶，心平气和地说明问题，通过社区信访代办，解决大家提出的共性需求，打开‘小事不出社区矛盾不上交’的新局面。”大召社区党总支书记翟心迪说道。

通过治理联动“多条线”，大召社区将“陌路人”变

为“一股绳”。结合自身集居民区、文化商圈、旅游景点于一体的特点，大召社区联动成员单位为商户提供常态化的“红色代办”服务，营造出浓厚的“爱心”商圈帮办代办氛围。谈到社区最大的特点，翟心迪说：“大召作为4A级旅游景区，根据旅游旺季，商户流动性大，存在的问题就是商户对呼和浩特地区相应惠民政策了解不够及时准确，我们依托党建联盟，联动成员单位为商户提供常态化的‘红色代办’服务，相关部门的红色代办员不仅会深入商户企业进行办理线上年检等一系列手续指导，还将服务触角延伸到商户企业的家庭，为商户企业无暇照顾的老人提供日常照

料关怀和辅助缴纳水电费、代取快递等业务，让商户感受到社区的温暖。”

如今，社区充分挖掘浓厚的茶商文化，创造性开辟了“召趣拾遗·互嵌同心”特色项目，依托丝绸之路文化长廊，积极联动非遗专委会各非遗传承人形成匠人传承小组，常态化开展“齐包非遗烧卖 共享美味传承”“参观归化展馆 五谷绘团结”“走进皮画”等文化体验公益活动，居民游客乐在其中。

在大召社区，“民生愿景”变成“幸福实景”，党建引领下，非遗文化焕发新生，志愿服务定向呈现，民生温度与幸福质感相融的美丽画卷正在社区徐徐铺陈开来。



四千米社区养老服务中心