

居民支持率从23%升到90%的秘密

——看两江新区邢家桥社区党组织在基层治理中如何发挥作用

□本报记者 陈钧 王天朔

9月29日，两江新区人和街道邢家桥社区老旧小区改造二期工程现场，工人们正在有条不紊地搭建脚手架，做着开工前的准备。

“终于要开工了，还有10个月就住‘新’房子了。”“改造完了再修个小公园，安点健身器材，那才安逸……”围观的居民你一言我一语，满心期待。

8月初，邢家桥社区即将开工的老旧小区改造二期工程向居民初次征集意见，居民支持率达到90%。1个多月后，这一数字攀升至98%。

然而，2018年该社区进行老旧小区改造一期工程时，却没有这么顺利。初次征集意见，居民支持率仅23%；社区花了一年半，做了大量工作，支持率提高到了90%。

简福明是二期改造中走进入户宣讲政策、征集意见的志愿者，他的一番话道出了改造支持率大幅跃升的原因：“一期改造效果好，作了示范；社区处处为群众着想，我们信得过。”

朴素的话语，道出党组织在基层治理中的三大作用：引领发展、服务群众、凝心聚力。

社区发展的“引航灯”

通过共商共建共治共享让社区不断“进化”

墙面漏水，冬天发霉、夏天生虫，上厕所要打伞……这是邢家桥社区老旧小区改造一期工程开工前的真实写照。

“30多年前，最早的一批‘农转非’居民住了这个小区，周围的人都羡慕。”社区党委书记谢兰介绍，后来城市建设日新月异，这里就渐渐变成了老旧小区，“老旧小区也要发展啊，不发展就没有安定富足。”

然而居民渴望拆迁，不愿改造。为了抓住难得的改造机遇，社区“两委”付出了极大的努力：上门宣讲、解释改造而不是拆迁的原因，承受埋怨和质疑、化解矛盾，“一户一策”满足居民的诉求……尽管面对重重阻力，社区还是成功推动了改造。

改造后的老旧小区，室外管网、电线排布整齐，花草绿植扮靓院子；室内窗明几净，卫生间、厨房安上了崭新的面盆、浴霸和抽油烟机。居民们开心满意，称其为“洋房”。

16栋“旧房”变“洋房”，让邢家桥社区旧貌换新颜。然而不少居民又有了新顾虑：改造后，会不会因为缺乏管护，陷入“新三天、旧三年，一夜回到改造前”的困境？

“改造只是发展的第一步，我们更需要让社区发展的动力更足。”谢兰回忆到，当时，社区“两委”也在思考，要转变改造时“一把抓”的工作方式，通过引导、组织居民自治，让老旧小区发展更可持续。

于是，社区“两委”发动辖区党员了解大家对实施居民自治的意愿，根据反馈确定了成立居民自治小组的方案；随后，召开业主大会，通过了方案和人选，以及自治管理的规章制度、自治小组奖惩办法。从此，乱停乱放、乱丢垃圾、张贴

“牛皮癣”等行为销声匿迹。居民自治的力量固然大，却稍显单一，尤其是要实现社区功能的不断丰富，还需要多方借力，通过共商共建共治共享的方式谋发展。

2021年2月，邢家桥社区与重庆日报共建理论调研基地，成为多方借力的一个契机。来自各个领域的专家学者把目光投向邢家桥社区，在为基层治理出谋划策的同时，也让更多人了解到社区的故事，促成了一次次的携手共建。

2022年初，社区争取到“亲邻自然”生态花园共建计划试点机会。在设计专家、高校师生、公益组织的帮助下，30多位居民通过“参与式营造”的方式，共同设计、修建了“和家”生态花园，既美化了环境，又增进了感情，凝聚了共识。

对这个共商共建的花园，大家格外爱护，10多位居民还组成养护团队，定期参加公益组织开设的施肥、修剪等课程，推动实现社区环境共治共享。

随后，邢家桥社区又以党支部结对共建的方式，与四川外国语大学、西南政法大学、两江新区行远小学、两江新区人力资源公司、国网重庆市北供电公司等单位达成合作。如今社区的日常事务有挂职干部、实践学生汇智聚力，就业困难群众有求职帮扶平台，小学生有丰富的家、校、社共育活动，老党员还能通过“两江智慧行”等活动，去创新一线、开放前沿参观学习。

“真没想到，我们这个小区又成了别人羡慕的对象。”居民陈重徽说，“有的地方旧房改造，明确提出要改成邢家桥社区的样子，我为社区感到骄傲！”



▲两江新区邢家桥社区，社区党委书记谢兰（左二）和同事、网格员正在聆听居民对老旧小区改造的诉求。（摄于2022年2月7日）



▲两江新区邢家桥社区网格员正在接受居民咨询。（摄于2022年8月24日）



▲两江新区人和街道邢家桥社区，改造后的社区居民家庭。（摄于2019年12月28日）

服务群众的“好帮手”

“六桥共治”“四色四事”雪中送炭温暖人心

“天禾小区楼下门市噪音扰民，社区已上门交涉。”

“松慧楼业主反映，停电许久一直没来电，已联系电力网格员，检修后恢复供电。”

邢家桥社区居委会楼下的一块展板上，居民反映的大小事件件有回音。

“社区就是党联系群众的‘神经末梢’，要第一时间感知群众冷暖，当群众的好帮手。”谢兰说，这块展板背后，是社区在“我为群众办实事”活动中摸索出的“四色四事”工作法。

“四色四事”工作法将群众反映的“急难愁盼”，分成微事（邻里纠纷、家庭矛盾）、小事（社区层面能解决的事）、大事（需街道协调解决的事）、难事（需由区级部门解决的事），分别建立蓝、黄、橙、红四色台账，明确每种类型的轻重缓急，制定不同的基本思路、办理时限和责任人，提高居民“急难愁盼”问题的解决效率。

比如，对蓝色的“小事”，由楼栋长、网格员或婆婆调解解决，实现矛盾不出楼栋；对红色的“难事”，社区则成立由“两委”成员、党员代表、居民代表、涉事议题利益相关人、政府相关部门、企业和社会组织等群体共同组成的项目小组推动解决。

自去年3月以来，“四色四事”工作机制已为群众解决问题500余件，群众满意率达98%。

“四色四事”，解决的往往是涉及多户居民的共性问题。俗话说“家家有本难念的经”，居民的“急难愁盼”也各不相同，于是，社区还根据居民的具体情况，“一户一策”，把服务做到群众心坎里。

去年，社区跟供应商就万年路19号电梯的加装费用达成初步协议，但部分居民不愿意交费，社区工作人员便挨家

挨户上门“攻关”。其中，一户居民因为夫妻离心情绪抑郁，谢兰和社区的“婆婆陪聊队”成员就隔三差五上门疏导。

眼看楼栋的居民们终于全部同意加装电梯，加装费用却因为原材料和用工成本大幅上涨而提高，每一户又要多分摊约2000元，有的居民一时间难以凑齐。于是，社区一方面帮助家庭困难居民联系其供职的单位寻求帮助，或为其提供社区公益岗位赚取津贴，想方设法帮助其筹措资金；另一方面与供应商协商，在交费时间上予以宽限，工人和物料抓紧进场。

在社区治理中，邢家桥社区逐步探索出“六桥共治”的工作机制和“六个一”工作法：推行“党建一面旗”，搭建统揽全局“主心桥”；推行“治理一盘棋”，架起汇聚民心“连心桥”；推行“防护一张网”，筑牢保驾护航“安心桥”；推行“环境一幅画”，打造宜居宜业“舒心桥”；推行“为民一条线”，构建更有温度“暖心桥”；推行“智慧一体化”，开启智慧赋能“省心桥”。

这套机制，从党建引领、协商民主、综合治理、建管并重、民生保障、科技支撑等六个方面，提升了邢家桥基层治理的探索与创新工作。

尤其是“主心桥”，通过构建“123+N”党建网格化管理新模式，形成了以社区党委为一个核心，构建社区、楼栋二级网格，“社区党组织—网格党支部—楼栋党小组”三级引领，调动党员、居民群众、辖区单位、社会组织、高校志愿者等N支力量形成“一张网”，实现网格服务力量全覆盖和最大化。

今年7月，《“六桥共治”：构建基层社区治理新格局》成为全国60个基层思想政治工作优秀案例之一。

凝心聚力的“火车头”

将千头万绪拧成“一根绳”促进社区和谐

9月21日，邢家桥社区老旧小区改造二期工程拆违前夕，20多名占道经营的商户气势汹汹地来到社区，要求“退钱”“赔偿”。

此前，曾有人擅自打着社区的旗号，“承包”了这些地方的清洁工作，向商户收清洁费。商户认为，既然社区收了钱，就意味着默许了占道经营。收费的人眼看拆违要断“财路”，便怂恿商户向社区施压。

社区是社会生活的最小单元。许多利益关系和社会矛盾汇集，给基层治理出了一道道难题。

怎么解好这些题？邢家桥社区的“锦囊”有三：首先，“两委”要当好化解矛盾的“火车头”。

面对气势汹汹的20多名商户，见多了类似场面的谢兰丝毫不惧。她拨了几通电话打听，就大致锁定了“嫌疑人”；一番追问后，怂恿商户找茬的人很快暴露，并承诺向商户退钱。但部分商户不依不饶，扬言不会让拆违顺利进行。

“你们试试看！”谢兰说，社区绝大多数的居民是要求，社区不会向不合理的诉求妥协，“不管你们来多少人阻挠，一定会有更多居民来维持秩序！”

果然，22日的拆违现场，不少居民自发来“扎场子”，扬言阻挠的人并没现身。

“你看，群众的力量是无穷的。”谢兰介绍，社区的第二个“锦囊”，就是发动群众。

2020年农历新年伊始，为应对突如其来的新冠肺炎疫情，重庆所有小区实行封闭管理。邢家桥社区多老旧小区，人口基数庞大、结构复杂，流动人口多，防控力量薄弱。

好在当时老旧小区改造一期初见成效，社区“两委”赢得了民心。凭着一条发在居民群里的消息，半天内就招募到约200名志愿者，年龄最大的李明富，是一名81岁的老党员。

在社区组织下，志愿者分组行动。卡点“突击队”24小时值守，居民张昭芬把以前抵制改造的泼辣劲用在岗位上，不让任何人违规进出；摸排“侦察队”不仅敲门入户，还自制网络问卷协助调查；“婆婆陪聊队”“小二跑腿队”，关心居民心理健康与日常生活；消杀“医疗兵”、安全“先行军”，一边给楼栋、市场等公共区域消毒，一边帮助居民和商户复工复产……群策群力下，邢家桥社区实现新冠肺炎“零感染”。

如今，邢家桥社区的志愿者越来越多，如何充分发挥其作用？社区还有第三个“锦囊”，知人善用。

为了老旧小区改造二期早日开工，许多居民先恐后报名当志愿者，社区“两委”从中精挑细选出70多个人，他们来自不同楼栋，普遍人缘好、会变通、有声音、有的还懂专业知识。

效果很快显现。54岁的简福明搞建筑出身，讲起改造工程来头头是道，三言两语就能打消居民的疑虑。不少街坊邻居看到他这样的专业人士都积极响应改造，也纷纷签字交费。

何云碧人缘极好，做事风风火火，不到一周时间，就完成了包干楼栋约50户居民和商户的收费工作，效率高出大多数志愿者一倍以上。

“两委”当好“主心骨”，凝心聚力知人善用，二期改造的意见征集顺利而和谐。只用了1个多月时间，居民支持率就从90%迅速攀升至98%。

丰都县中医院 聚力“三甲”中医院创建 更好服务百姓健康

凝聚共识 谱写发展新篇章

为进一步完善分级诊疗格局，提高丰都县中医服务水平和能力，为群众提供更加优质、便捷的医疗服务，9月27日，丰都县中医院召开了“创建三级甲等中医院”誓师大会。

院长付莉萍在动员会上表示，创建三级甲等中医院既是落实全面深化医改、推进深化医改、也是医院加强自身建设管理、提升医疗服务质量、提高医学教育教学水平、造福患者的实际举措，更是医院谋求新发展、实现新跨越的重要机遇。

责任在肩 将主人翁意识融入“三甲”创建

在誓师大会上，医院职能科室负责人、临床科室负责人及职工代表从多维度表达了创“三甲”的责任与信心。



院领导与各职能科室负责人签订目标责任书



开展“惠民义诊”活动，将健康送到群众身边

医务科主任黄河表示，在中医院工作了15年，亲身经历了医院在管理、技术、服务等方面的突飞猛进，医疗服务能力得到县域内百姓认可，医疗服务量逐年上升。创“三甲”，对医院来说是一次提高管理能力、提升技术水平、加强内涵建设的难得机遇，全院职工一定要通过此次“三甲”创建，使医院各方面的水平再上一个新台阶。

骨科科主任李科表示，经过历届领导班子及几代丰都“中医人”的不懈努力，已从建院初期的“地段医院”发展成为急诊急救能力较强、中医药特色明显、专科能力突出、区域影响力大的集医教研为一体的二级甲等中医院。在成功创

建1个国家级特色专科（康复科）、2个市级重点专科（肝病科、骨伤科）、多个市级特色专科的基础上，迎来了“一院两区”发展新格局，为医院建院近40年来写下了重彩之笔。“争创‘三甲’中医院，将是我们这代中医人的使命与责任。”李科说。

职工代表伍丹表示，回首创二甲复审的日子，仍记忆犹新，全院职工团结一心，发扬苦战过关的精神，加过多少班，流过多汗，已经记不清了，但永远记得成功到来那一刻的喜悦。“今天，医院发展的使命又一次选择了我们，责任又一次呼唤着我们，医院‘三甲’创建的挑战和机遇又一次摆在我们面前，我们没有

选择，必须抓住机遇迎接挑战。每一个热爱医院的职工，将严格以评审标准为准绳，规范工作行为，以最好的状态完成‘三甲’创建工作。”伍丹的话掷地有声。

提升服务能力 满足群众多层次健康需求

“金杯银杯不如百姓好口碑”这句话在丰都县中医院得到很好诠释。“我在丰都生活了快50年了。在这50年中，亲眼见证了医院的发展变迁。服务能力、医疗水平、服务态度都发生了质的飞跃。而且，在这住院，让我找到了家的感觉。”9月27日下午，在肝病科住院部3

床，家住丰都天大丽景小区、现年80岁的陈朝福说。

而在该院内科三科，科主任、副主任医师阮家兰正拿着厚厚的一叠“创建标准”，并不时查看着住院患者的病历。据她介绍，科室2019年启动卒中中心创建工作，2021年5月开展神经介入手术，已完成颅内血管造影及动脉内取栓及溶栓、颅内动脉狭窄支架植入、颅内动脉瘤栓塞术100余例。内镜下消化道息肉止血、消化道息肉切除术（APC、EMR、ESD）、消化道肿瘤胃粘膜全层切除术（EFTR）、消化道异物取出术、食道胃底静脉曲张套扎术、内镜逆行阑尾治疗术（ERAT）等手术达1000余台次。

阮家兰坦言，光有这些是远远不够的。目前，创建“三甲”工作已全面启动，在目标、对标、对本高效完成各项创建指标外，必须全面提升服务能力与医疗水平，真正让老百姓放心就医、安全就医。

医院党委书记冉俊友表示，创建“三甲”是对医院工作的一次全面体检，也是医院迈入新征程的一个起点。全院职工将以创建工作为契机，用高度的责任感、饱满的工作热情投身到三甲医院创建工作中去，倡导“高、严、真、细、实、快”的工作作风，不断提升就医群众的获得感、幸福感、安全感。

马太超 图片由隆兴凡 刘娟摄