

社区建党群驿站，打通联系服务群众“最后一米”

——重庆高新区打造“高新白市·驿路共治”基层治理品牌的探索实践

□新重庆-重庆日报记者 张亦筑

“活动室晚上关得太早了，能不能延长到八点半？”
“娃儿要做作业，你们放起音乐唱歌，声音太大了，八点差不多了哟！”
……

前不久，重庆高新区白市驿镇驿都社区天盈小区，驿都社区亲邻党群驿站正式揭牌投用。当天，来了很多小区居民，驿站内外热闹非凡，大家你一言我一语，有需求当面提，有事情摊开说。

把党群驿站建在小区里，打通联系服务群众“最后一米”，是重庆高新区白市驿镇以党建统领基层治理的创新之举。

近年来，白市驿镇以“高新白市·驿路红领”党建品牌为主线，探索打造“高新白市·驿路共治”基层治理品牌，通过建阵地、强组织、创品牌，将群众矛盾化解于源头、止于起始，让群众从旁观者变为参与者、管理者，激发基层治理的活力。

建阵地 服务在驿站，有事立刻办

驿都社区亲邻党群驿站依托天盈小区活动室打造，100多平方米的场地，设置了“亲邻服务”网格岗、亲邻易物台、居民议事厅、休闲娱乐厅，集邻里说事、生活服务、易物交换、休闲娱乐于一体，麻雀虽小，但五脏俱全。

刘贵全是小区合唱队的骨干，常常在活动室唱歌。经过装修改造，活动室“摇身一变”成为党群驿站，揭牌当天，他也赶来凑个热闹。

看着明亮整洁的环境，他心里美滋滋的，但有一点却不是很满意：“吃完晚饭出来，大家聚拢都七点多了，搞不到好久。”走到“亲邻服务”网格岗前，他向网格员赵洪洪建议——关门时间推迟半个小时。

有人赞同，也有人不同意，于是就出现了开头的一幕。
“不着急，大家好好商量！”赵洪洪一边耐心劝说，一边把天盈亲邻党支部书记齐光福和小区物业公司经理都叫过来，共同参与协商。

最终各方达成一致：党群驿站的开放时间延长至晚上八点半，但延长的这半小时，合唱队不演奏，唱歌轻声唱，尽量降低对周围邻居的影响。

这样的结果，兼顾各方，皆大欢喜。
“看似一件件不起眼的小事，都是小区居民的‘心头事’，我们一件也不能‘小视’。”驿都社区党委书记张娅娟说，党群驿站投用后，每周工作日，5名网格员会轮流到驿站值守，方便小区居民咨询、反映问题，提出建议和诉求，并第一时间为他们排忧解难。

如果遇到大事，党群驿站还打造了“怡起来商量”协商议事平台，由党支部确定议题，在每月逢十的“居民议事日”，邀请社区干部、相关部门单位负责人、党员代表、小区居民代表围坐一起协商议事。

“小事不由一家言，大事需要众人商”，让小区居民真正有了“当家人”的感觉。
党群驿站投用后，社区还将社保办理、高龄老人补贴等居民高频事项的帮办代办下放，居民如有需要办理的事项，能及时向值守的网格员求助。对有特殊需求的居民，网格员还能提供上门服务，全方位实现“服务在驿站，有事立刻办”。

“事有地方说、理有地方讲、题有人去解、难有人去帮，大家从‘一盘散沙’变得有了‘邻聚力’。”68岁的齐光福，既是小区党支部书记，也是小区居民。小区的点滴变化，他都看在眼里。

强组织 成立联盟化解物业矛盾，小区实现由“乱”到“治”的蝶变

小区道路干净了，绿化变好了，路灯全部亮了……位于白市驿镇驿都社区的渝水坊二期小区，如今“颜值”发生了大变化。

眼见这一切，59岁的小区居民李应凤欣慰不已。然而，回到一年前，说起自己的小区，没有一个居民不摇头。

渝水坊二期小区于2015年建成交付，有常住居民800多户、2600多人。2022年10月底，因物业撤场，小区环境脏乱差，居民怨声载道。有的居民甚至



▲2023年12月6日，西部(重庆)科学城白市驿镇驿都社区亲邻党群驿站，网格员正在记录居民提出的需求和意见建议，并第一时间为他们排忧解难。



▲2024年1月2日，西部(重庆)科学城白市驿镇松岭社区，社区书记余平(右)到辖区的荷花池小区入户走访。



▲2023年10月12日，西部(重庆)科学城白市驿镇驿站社区养老服务站，居民正在享用美食。
本组图片均由首席记者 龙帆 摄/视觉重庆

怒气冲冲到社区去讨说法，在现场吵翻天。

转机，出现在“红领物业联盟”成立，新物业公司进场后。

2023年4月，白市驿镇积极探索党建引领、多元主体协同参与基层治理的新路径，引导辖区23家物业公司联合成立“红领物业联盟”。

“成立联盟的目的，是强化组织作用，对会员单位开展业务指导，加强行业自律，协调解决业主、业委会和会员单位之间的物业矛盾。同时，通过成立功能型党支部，引导物业积极参与基层治理。”白市驿镇物业管理岗负责人胡杰说。

在联盟和社区推动下，渝水坊二期小区进行物业公开招标，联盟会员单位明灏物业公司中标进场。

“刚进场时，有的业主抵触情绪仍很大，认为我们干不了多久，又会撤场走人。”明灏物业公司总经理杨东明坦言。

此前，小区业主和上一家物业公司矛盾大，拒不交物业费，物业费收缴率仅有20%。小区物业管理陷入恶性循环，也直接导致该物业公司撤场。

明灏物业公司进场后，立马就行动起来，从“看得见”的环境治理入手，清除枯枝败叶，移栽补种绿植，清运生活垃圾，维护小区监控，修复户外路灯……一个月的时间，小区“脱胎换骨”，开启“美颜”模式。

“一户一表”，是小区的历史遗留问题，因开发商资金链断裂，没有缴纳安装费，这一改造工程迟迟未启动。

梳理了问题症结，“红领物业联盟”找到镇政府、区级部门出面沟通协调，与电力公司多次协商，最终敲定以先安装再缴费、分期付款的方式，让小区完成了“一户一表”安装。

随后，电梯故障停运、消防管道爆裂跑水、地下车库“晴天灰、雨天泥”……一件件遗留问题得以解决，物业公司也一点点挽回了民心。

不仅如此，小区还成立了“渝水情”功能型党支部，物业公司员工和小区居民共42名党员加入其中，带头参与治安

巡防、环境保护、文明监督、文化宣传等服务，让小区实现由“乱”到“治”的蝶变。

为弘扬孝善文化，2023年11月，物业公司还与驿站社区、白市驿镇养老服务中心三方协作，打造了驿站社区养老服务驿站暨社区食堂，提供养老、助餐、救助、理疗、未成年人保护、心理咨询等服务，让居民有了更大的获得感、幸福感、认同感。

“小区变好了，我们的物业费收取率也从20%提升至90%以上。”杨东明说。

创品牌 摆“龙门阵”主动靠近，“对症下药”精准服务

“平姐，又来了呀，来坐！”“余书记，我的社保办好了，感谢你哟！”1月2日，白市驿镇松岭社区党支部书记余平到辖区的荷花池小区走访。

从社区党群服务中心到荷花池小区，这条只需十来分钟的路，通常，她要走一个小时。

“一路上看到哪个，我都喜欢摆谈两句，这种方式轻松随意，能更好地了解大家的情况。”余平说。

在荷花池小区，没人不认识余平，也总是对她热情相待。若是倒回到六七年前，却是两副模样——她主动打招呼，小区居民不搭理她，有的甚至还给脸色看。

松岭社区是白市驿镇最年轻的社区，2016年4月开始筹建，2017年2月正式运行。

不过，这个新社区的人员构成较为复杂：2个安置房小区共1600多户，多为白市驿及周边的“农转非”人员；2个新建商品房小区，共400多户，居民结构多元化；汽摩城、物流市场等专业市场，共1000多户，80%都是浙江、福建等外来创业就业人员。群众对社区没有归属感，要搞好群众工作，面临不少挑战。

荷花池小区是安置房小区之一，从农村到城市，很多“农转非”居民不仅生活上不适应，心理上还对故土饱含依恋。

“特别是小区老人多，儿女不在家，他们心里空落落的，就喜欢三五成群扎堆在楼道里，东家长西家短摆龙门阵。”有着20年社区工作经验的余平，调任松岭社区后，很快找到了融入群众的突破口。

那时，她隔三差五就往荷花池小区跑，厚起脸皮去跟“老辈子”们扎堆套近乎，在摆谈中了解掌握各家各户的情况。即便没得到有效信息，至少混了个脸熟。

“挨家挨户去敲门采集信息，他们或许会心存芥蒂，甚至会有所保留。在路边轻松摆谈，你多关心他们几句，多引导他们几句，他们就在不经意间向你敞开心扉、倾吐心声。”余平说。

渐渐地，“平姐龙门阵”逐渐发展成松岭社区基层治理品牌，并且“平姐”的队伍不断壮大。

社区党组织带头、党员带头，志愿者队伍全面推广“摆、聊、解、结”群众工作方法，主动靠近群众找问题，摸清问题症结所在，然后“对症下药”精准服务群众。

比如，聚焦“一老一小”家庭核心人员，实施“宝贝计划”——通过开展“夕阳课堂”“幸福来敲门”等主题网格行动，增强“老宝贝”的幸福感和归属感；依托专业社工机构，推出“党建聚爱 驿伴童年”系列活动，为“小宝贝”定制“伴童年 助成长”服务项目。

针对“农转非”居民和外来创业就业人员与生俱来的乡土情结和人文烙印，举办“聚爱松岭 社区邻里节”等活动，营造社区邻里守望的和谐氛围。

……

“基层治理是国家治理的最末端，也是服务群众的最前沿。加快推进党建统领基层治理现代化改革，切实把精细化服务延伸到群众‘家门口’、做到群众‘心坎上’，才能更好地提升基层治理效能。”重庆高新区党群工作部相关负责人表示，重庆高新区将进一步提升基层治理体系实战能力，打造“老杨群工”“驿路共治”等基层党建品牌矩阵，加快形成党建统领、权责清晰、运行顺畅、充满活力的基层治理格局。

【组织部长笔谈】

“三级院坝会”解决群众“关键小事”

璧山区委常委、组织部部长 王永胜

“林家岩水库灌区的1000多米水管需要维修改造，我们村800多亩地全靠这些水来灌溉。”

“我反映下自来水的问题，每回停水后再来水，都有一段时间是黄的。”

……

前段时间，来凤街道登凤村大白果树下，干部群众围坐一起开院坝会。在拉家常、话民生的闲适氛围中，村民们纷纷打开话匣子。

村民你一言我一语提出的问题，区水利局和来凤街道的包联干部逐一记录在册，现场剖析原因并制定整改措施。

近日，联系区领导到登凤村回访时发现，院坝会上反映事项已全部落实到位。村民纷纷点赞：“院坝会实实在在解决问题，真管用！”

登凤村饮用水问题的高效解决，得益于璧山区全面推行“三级院坝会”的生动实践。

针对民情察不准、民意听不真、干群隔层“纱”等问题，近年来，璧山坚持和发扬“四下基层”优良传统，探索推行“三级院坝会”，推动区镇村三级党员干部进乡村、进小区、进厂区，和群众同坐一条板凳、同议一个话题、同解一批难题，持续提升群众获得感、幸福感、安全感、认同感。

“四下基层”关键在向下、根基在民、价值在效，这也是“三级院坝会”的内在逻辑和一贯导向。

关口前移、力量下沉，是将矛盾问题发现在早、防范在先、处置在小的好做法。璧山变“群众上门找”为“干部下沉找”，分级分类明确召开院坝会的“周期表”“任务书”，区级专班定期调度、台账管理、督查通报，对表现优秀、业绩突出、口碑公认的干部，在教育培训、提拔重用、评优评先等方面予以倾斜，促使干部真下真访、真干真为。

交流“面对面”、形式“接地气”、互动“掏心窝”，更能激发群众参与热情。璧山做实结对联系、民情走访、政策落实“三到户”，建立院坝人员、心愿、资源“三张清单”，选定问题复杂、矛盾突出、工作滞后的地方召开院坝会，不定主题、不拘形式、不限人数，半数以上时间交由群众反映问题、提出诉求，切实摸透情况、找准问题。

群众不满意，就看问题解没解决。对群众反映的问题诉求，璧山依托“141”基层智治体系，建立现场立办、镇街承办、区级联办机制，逐项明确责任主体、经办人员、办结时限，“多跨”问题纳入区委“三级院坝会”问题办理系统，由牵头区领导和职能部门合力推进，办结事项及时反馈，打造“问题收集—研判交办—协商办理—督查督办—办结反馈”工作闭环，确保事事有回音、件件有结果。

同时，注重开展“回头看”，全面梳理多发问题、高频事项，复盘总结经验做法，力求从“解剖一个问题”向“解决一类问题”跨越。目前，全区累计召开“三级院坝会”6826场，解决问题7209个，群众参与率和认可度均高于90%。

一串串数据，印证着锤炼干部作风、增进民生福祉、巩固执政根基的“蝶变”。

我深切体悟到，“四下基层”是践行群众路线的重大创举，“三级院坝会”是弘扬“四下基层”的有效载体。党员干部“沉下去”、民情民意“聚上来”，问题靶子才能“立起来”、干群关系才能“暖起来”，业绩成效更能经得起检验。我们将迭代深化“三级院坝会”，联动“积分制”“赛马比拼”等做法，谋划“三级院坝会”问题处置一件事”应用场景，让惠民强企更智慧更高效、党群干群更密切更融洽。

【红岩珍档】

专车不专用的“红岩小公共汽车”

国共二次合作期间，周恩来在重庆有多重身份，党内秘密身份是中共中央南方局书记，公开身份是中共首席谈判代表、国民政府军事委员会政治部副部长。国民政府为周恩来专门配备了一辆黑色雪佛兰小车，车牌号为“国渝1247”，但他从来没把这辆车当作个人专车。

当时的重庆，交通极为不便。因为工作需要，办事处的同志们经常需要往返于城区和红岩村之间。因此，周恩来特意嘱咐办事处，尽可能地为大家提供方便，有需要的同志均可以使用这辆车。

每逢要进城办事，周恩来总是要在办事处楼内的过道口喊几声：“有没有要进城的，一块走哟。”于是，经常会出现这样的“盛况”：大人小孩、战士干部，还有“车主人”周恩来都挤进车里，一路欢声笑语，热闹非凡。由于专车不专，大家亲切地称之为“红岩小公共汽车”。

同时，这辆小轿车还承担着接送红岩村办事处汇报工作的地下党同志和重要客人的任务。由于周恩来的专车向来是特务们重点盯梢的对象，每当小轿车向城内方向行进后，沿途的监视车辆就逐站向下报告：“1247进城了。”明知有特务长期跟踪，这辆小轿车却毫不在乎，经常是驶到一个路人不多的地方，然后突然停车，打开车门，“乘客”携行李扬长而去。等到特务们闻讯赶到时，车子早就开远了，被接送的同志也安全离开。

有一次，周恩来还用这辆小汽车保护了小报童免受反动特务的欺辱。

一位原《新华日报》报童回忆过一件事：“一天，我在大街上叫卖《新华日报》，报纸很快就卖完了，一名特务就来抓我，我拔腿就跑。就在特务快要追上我的时候，‘1247’这辆熟悉的小轿车在我面前一个急刹。只听得周副主席一声吆喝，我立即上了车，特务在车后干瞪眼。在车上，周副主席问我今天卖了多少份，平时生活是否习惯，有哪些困难等等，我都一一作了回答。他说，困难肯定是有，《新华日报》在国统区是合法的报纸，特务们只能欺负你们这些小孩子，你们能躲就躲，不要去招惹他们。周副主席让司机先送我回了报馆，随后才离开。事后我想，要是没有周副主席，又免不了特务对我的一顿暴打。我只有多卖几份《新华日报》，才是对那些可恶特务的最好反击。”