



小事不小视 『马上办』解民忧

本报记者 陈祺 谢天骄 白逢汶

群众利益无小事,一枝一叶总关情。安稳镇黄桷桥社区是煤矿棚改安置区,辖区面积0.8平方公里,居住群众6500余人。社区老年群体占比偏高,60岁以上居民超过20%,独居、高龄老人数量较多。2016年,退伍老兵吴高勇就任社区党总支书记。针对辖区老人维修灯具、疏通管道等日常生活难题,他坚守为民初心,把“马上办”作为服务群众的硬核承诺,牵头打造“老兵马上办”特色治理品牌,以快速响应、闭环服务妥善解决各类民生小事,持续提升辖区居民的获得感和幸福感。

速接速办提效能 民生难题不过夜

近日,清晨,黄桷桥社区居民江义正来到社区寻求帮助:“书记,我们楼栋楼梯间的路灯坏了,晚上出门特别不方便。”吴高勇当即记录下群众诉求,第一时间带领工作人员赶赴现场核查、施工更换,快速修好损坏路灯。“路灯亮了,我们这些七十岁的老人出门也方便多了。”江义正由衷地高兴。

从受理诉求到现场处置完毕,全程用时不超过半小时,这就是黄桷桥社区“群众事、马上办”的真实速度。2016年刚到社区任职的吴高勇,通过常态化入户走访摸清社区实情:换灯泡、修水龙头、疏通下水道这些看似微

不足道的小事,对辖区高龄、独居老人而言,无人帮忙就是棘手的烦心事、揪心事。“群众的事不怕小,就怕拖。拖久了,小事就容易变成群众的心结。”吴高勇始终这样认为。

近年来,黄桷桥社区以退役军人“听党指挥、能打胜仗、作风优良”的优良作风为内核,持续深耕基层治理创新,打磨“老兵马上办”特色治理品牌。推动社区服务从以往的“被动等待诉求”,转变为主动靠前、靠前履职的“主动作为”,治理模式也从工作人员“单兵作战”,升级为多方力量协同发力的“多元共治”。

社区建立标准化处置流程,群众诉

求上报后,工作专班在1小时内登记台账、2小时内现场核查、4小时内制定处置方案。严格落实处置准则,能当场解决的绝不拖延、当日办结“不过午”,需要多方协调的连夜推进、问题处置“不过夜”,无法本级解决的及时上报、衔接处置“不过天”。今年以来,社区累计受理群众诉求70余件,现场处置率达85%,落地办成民生实事30余件,高效务实的服务作风得到居民一致认可。一句朴实的“好的,马上办”,既是吴高勇和社区工作人员对群众的暖心回应,更是社区高效履职、为民尽责的生动体现,真正实现群众诉求事事有回应、件件有着落。

闭环服务全覆盖 回访暖心无死角

社区快速修好楼梯间路灯后,家住17栋的居民罗昭祥专程赶来找到吴高勇致谢。此前,69岁的罗昭祥向“马上办”工作室求助,家中卫生间污水持续反涌、异味弥漫,严重影响日常生活。工作人员接到求助后,立刻携带工具上门排查,最终锁定问题根源为一楼污水管道堵塞,导致二楼污水倒灌。工作人员随即快速疏通管道、清理污物,当天就解决了困扰罗昭祥一家多日的难题。

“不管大事小事找你们,从来都不嫌麻烦,件件都是马上办、好好办。”罗昭祥紧紧握着吴高勇的手,满是感

激。这早已不是他第一次向社区求助,去年夏天,他家阳台出现马蜂窝,存在安全隐患,吴高勇便带领工作人员第一时间上门处置,彻底消除安全隐患。

“问题解决不代表服务结束,就算群众不主动反馈,我们也会主动回访,确认问题是否彻底根治、有无新的问题。”在吴高勇看来,入户回访是为民服务的最后一道关口,更是闭环服务的关键一环。2022年起,“老兵马上办”正式建立完整工作体系,形成“接待/主动巡查—现场查看—即时处置/研究答复—跟踪回访”的全流程工作

模式。

目前,“老兵马上办”工作室志愿服务队伍持续壮大,整合网格员、志愿者等8支服务力量。服务模式也不断优化,既主动受理居民上门诉求,也常态化开展网格巡查、主动发现问题。除了紧急突发问题处置,针对居民日常生活中的各类细碎不便,社区始终坚持有求必应、全程跟进。帮老年居民留存亲友联系方式、调解邻里微小矛盾、上门检修家用设施……一件件暖心小事每天在社区上演,贴心便民的服务已然成为社区常态。

多元共治聚合力 共建宜居好家园

盛夏时节的黄桷桥社区,楼栋干净整洁、绿植繁茂葱郁,休闲凉亭里老人闲坐闲谈、安逸闲适,宜居和谐的人居环境,离不开一套成熟完善的系统化基层治理体系。

社区立足退役军人忠诚实干的优良作风,创新推行“1+5+N”基层治理模式。以社区党总支1个核心为引领,严格落实网格日调度、每周群众接待、每月政策宣讲、季度志愿服务、半年环境品质整治5项长效机制;联动“马上办”工作室、夕阳红服务队等N支特色队伍,集结300余名居民志愿者参与社区治理。同时创新推出“安

稳诚信银行”,居民参与志愿服务可积累积分、兑换物资,有效激活群众自治内生动力,推动社区治理从单向管理模式,转变为全民参与、共建共享的幸福共同体。

精准民生关怀持续落地,社区环境品质不断提档。今年以来,社区常态化开展走访慰问关爱工作,累计关爱残疾家庭72人次、独居老人125人次,为困难群众精准落实生活、护理补贴,定期通过电话、入户走访的方式关怀失独家庭。同时持续完善辖区基础设施,修剪绿化3000余平方米、维修路灯20余盏、新增垃圾桶20个、翻新公共座椅

124把,修缮长廊凉亭230平方米,规划免费停车位421个。凭借扎实的治理成效,社区先后斩获重庆市先进基层党组织、重庆市民主法治示范社区等多项市级荣誉。

一句“马上办”打通干群连心桥,“诚信银行”激活基层自治新活力,常态化志愿服务让社区温情满满。“老兵马上办”快速响应治理模式成效突出,目前已在安稳镇全域推广落地。截至目前,全镇依托该机制累计接收群众诉求500余件,现场处置率80%,整体问题办结率达92%,基层治理精细化、高效化水平全面提升。

【记者手记】

蹲点黄桷桥社区,我们最直观的感受就是辖区群众遇事有人管、难事有人帮、烦心事有人解。退伍老兵吴高勇带领社区全体工作人员,以一句铿锵有力的“马上办”践行基层干部的为民初心,把更换路灯、疏通管道、接听群众求助电话这些看似琐碎的民生小事,当作服务群众的头等大事快速落实、高效解决。

依托“老兵马上办”闭环服务体系和“1+5+N”多元共治模式,曾经人员结构复杂、基础设施老旧的棚改安置社区实现华丽蜕变。快速响应、全程回访、全民参与的治理思路,不仅实打实解决了群众的生活难题,更拉近了社区与居民的心理距离。如今,这套可复制、可推广的基层服务模式在全镇落地生根,用实干化解民忧,用服务温暖民心,为基层精细化治理交出了一份温暖扎实的答卷。



吴高勇(右)巡防中和居民闲谈,了解居民家是否遇到困难。记者 陈祺 摄



居民到社区寻求帮助,吴高勇(右)做好记录。记者 陈祺 摄



居民握着吴高勇(右)的手致谢。记者 陈祺 摄



吴高勇(右一)带工作人员为居民楼道更换电灯。记者 陈祺 摄



过去的社区杂草丛生。(资料图)



黄桷桥社区楼栋整洁,绿植繁茂,社区环境焕然一新。记者 陈祺 摄