把群众『问题清单』化为『幸福账单』

商洛多元共治推动基层治理提质增效

王佳伟　汪祖林

“以前老街路面不平整、线缆乱，改造以后大变样了，路面平了，环境好了，像旅游景点一样，不光住着舒心，平时还有不少来游玩拍照的人。”11月2日，商洛市丹凤县武关镇老街村民姚宝民的一番话道出了商洛的真切变化。这样的变化来之不易。

商洛地处秦岭腹地，山大沟深，群众居住分散，如何及时了解群众心声、回应群众诉求、办好更多实事？一座座农家院落正在传递着答案。

“低保符合什么标准可以申报？省外交通补贴申请要具备哪些条件？”“农用车违规载人有哪些危害？自建房审批要走哪些流程？办酒席要注意哪些事项？”……近期，在山阳县王阎镇各村（社区）的屋场院落里，一场场别开生面的院落会接连展开。宣讲小分队成员话音未落，群众便接连抛出问题，在场干部逐一耐心解答。

没有主席台，不讲官话套话，干部和群众围坐一起，掏心窝子拉家常。与山阳县一样，柞水县下梁镇胜利村也把宣讲课堂搬进农家院落，干部与村民围坐宣讲理论政策，让群众听得懂、记得住。

今年以来，这样的院落会在商洛接连开了起来，让理论政策从机关覆盖到乡村，从会场延伸到现场。

院落会开了门，更要解难题。

商洛市坚持“民呼我为”导向，持续深化“双报到”工作，全流程规范报到、履职、评价等环节，推动机关党员常态化下沉小区，服务前置，把问题解决在一线。截至目前，解决群众急难愁盼问题5538个。

在商州区城关街道迎宾路社区，网格员现场登记诉求，微信群即时解答，义诊义修、垃圾分类等问答有序排开。

社区居民刘建国反映家中供暖管道老化、往年供暖期有滴漏，多次自行维修未果，供暖临近，心急不已。网格员走访上报后，社区联合物业实地排查，更换破损管线并密封处理，讲解管护要点，两天内消除了隐患，让刘建国悬着的心落了地。

“说话有人听、办事有人跟，党支部就是咱的主心骨。”刘建国感慨。

这些成效，得益于商洛市创新推行的“1+4+5”基层治理模式——以小区党组织为核心，构建社区、物业、业委会、包抓单位四方共治体系，推动党员、城管、公安等五类力量下沉。

从深山乡村到城市街道小区，商洛各地也因地制宜，亮出实招硬招。

洛南县阳光庭园社区搭建“居民议事厅”，实行“周一走访、周二研判”，把问题解决在前端；镇安县西口回族镇设立“阳光说事室”，邻里心结有了专门说处，矛盾在院坝里就消了气；商洛市市场监管局组建网约配送行业党支部6个，选聘173名外卖骑手担任“食安哨兵”，20余万枚食安封签随餐流动，新就业群体成了社会治理的“流动哨”。

治理重心下沉，组织覆盖是关键。商洛市持续推动基层党组织从“有形覆盖”向“有效覆盖”转变。

镇安县月河镇黄土岭村盘活村委会闲置资源建设天麻智慧大棚，组织群众进行天麻菌材伴栽，发展壮大村集体经济。

针对山区人口外流、村级组织弱化的问题，商洛成立“空心村”产业链联合党建工作协调委员会19个，推动154家企业、468个机关事业单位与447个村结对帮扶，实施共建项目206个。

商南县清油河镇吊庄村曾是发展滞后的传统农业村。如今，村党支部盘活生态资源，引入企业投资943万元建设千亩茶园，走上“公司+合作社+基地+农户”的茶旅融合路，村集体经济突破30万元。田基盈一家就是产业发展的受益者。

田基盈家流转8亩山地，每年稳定拿到土地租金3200元，夫妻俩长期在茶园务工年收入8万余元，每年还能拿到1600元产业分红。

村里像田基盈这样的农户还有很多，他们不用远赴他乡，在家门口就实现了稳步增收，日子越过越红火。

商洛正在用一桩桩民生实事，让从前的“问题清单”变成了群众的“幸福账单”。

商州　老旧小区改出和美新模样

本报通讯员　郭乾琪

民生·深一度

老旧小区治理既是城市管理的“老大难”，也是群众关心的“心头事”。近年来，商州区坚持党建引领、条块联动、多方协调、群众参与，在中心城区居民小区深化“1+4+5”模式，通过推动物业服务与基层治理深度融合，有效破解老旧小区管理缺位、服务薄弱等突出难题，让一个个老旧小区焕发新生，不断擦亮群众幸福底色。

近日，走进商州区城关街道安居巷小区，平整的柏油路面干净整洁，车辆停放井然有序；新安装的电动车雨棚下，充电端口排列整齐，居民自行扫码就能安全充电。很难想象，这个小区几年前还是基础设施老旧、设施配套不足、乱搭乱建挤占公共空间的“三无”小区，让住在这里的居民苦不堪言。

“小区以前没有改造的时候，楼梯的广告贴得满墙都是，地也没人扫，到了夏天，蚊子乱飞。现在不一样了，门上的小广告清理干净了，楼梯有人定期打扫，柴房拆了以后院子也更宽敞了，汽车也能掉过头了。”安居巷12号楼业主张西领说。

原来的老旧柴房和围墙，将规模颇大的小区人为分隔开来，造成空间浪费、通行不便。改造后，腾出的空间被重新规划，新增了数十个公共停车位，更让大家安心的是，随着社区物业服务公司全面进驻，小到楼道灯更换、垃圾清运，大到公共设施维修，都能做到“接诉即办”，不少过去拖了几个月没人管的小事，现在当天就能解决。

“咱们接管的11个小区，只要有业主反映有啥问题，我们都会第一时间派出人员及时处理。”商州区臻和物业服务有限公司经理李志军介绍。

像安居巷这样无物业管理、无主管部门、无人防物防的“三无”老旧小区，中心城区还有很多。为了补齐这一民生短板，商州区系统推进治理体系创新，深化“1+4+5”模式，即坚持党建引领小区治理，落实社区居民委员会、社区物业服务公司、小区物管会、包抓单位四方协同共治体系，深化党建联建、城管执法、公安警务、司法法律、民政社团五大服务进小区，从根源上破解老旧小区“没人管、管不好”的困境。

“我们建立了清晰的大小事分级处置机制，小事由社区物业公司、小区物管会就地协商解决，比如邻里矛盾调解、公共区域日常保洁、设施小修小补，都能做到不出小区。”迎宾路社区党委书记王旺锋说，“涉及违建拆除、管线改造、公共安全等复杂事项，就由四方联动、部门协同推进，确保大事快办、难事联办。”

现在，小区里的每一件小事都有了明确的责任主体。那么收费如何呢？服务好了，价格大家能接受吗？

“因老旧小区基础设施不健全，无法实施标准化物业服务，结合各小区实际，制定等外服务一、二、三级标准，按照小区研判，精准实施服务。”商州区房产管理中心负责人介绍，具体服务收费标准为等外一级服务收费不超过0.44元/平方米/月，等外二级服务收费不超过0.35元/平方米/月，等外三级服务收费不超过0.25元/平方米/月。

同时，商州区依托建成的商洛市社区智慧化物业服务指挥中心，融合5G智联技术和AI算法，对全区401个小区实现24小时远程监测，对飞线充电、占用消防通道、垃圾乱堆乱放等问题能自动识别、实时预警，第一时间派单处置。配套上线的智慧物业微信小程序，将报事报修、物业缴费、活动报名、场地预约等功能全部搬到线上。

“智慧物业运营一年多以来，每日线上线下巡查巡检覆盖401个小区，累计处理AI报警8059次、整改问题2492项，让四方共治、五方服务高效落地，持续提升居民获得感、幸福感、安全感。”商洛市社区智慧化物业服务指挥中心负责人董顺钰介绍。

洛南县“城市管理随手拍”市民共管平台上线——

延伸治理触角　畅通民生末梢

本报记者　王江波



11月10日，收到“城市管理随手拍”后台的派单后，洛南县市政园林所东城区管理站工作人员第一时间为松动护栏设置临时警示标志。

“这段河边护栏松了，靠上去很不安全，我随手拍了几张照片传上去，没想到当天就修好了，办事速度真快！”11月10日，家住洛南县城的市民熊淑平漫步城区滨河路段，看着加固一新的防护护栏，忍不住连连点赞。

一桩群众偶然发现的细微安全隐患，凭借洛南县城管局“城市管理随手拍”市民共管平台，从上报、派单、处置到整改回访，全程当日办结，让群众真切感受到城市治理的速度与温度。

11月10日清晨，熊淑平像往常一样在城区滨河步道散步健身。行至尤河桥位置时，她发现人行道旁的沿河防护护栏出现松动，几处连接卡扣脱落，护栏轻轻晃动。

“来回走的人不少，万一谁靠上去，或者小孩打闹时碰到，很危险。”熊淑平说。

以往遇到这类小隐患、小问题，不少市民常常犯难：不知道具体归哪个部门管辖，专门跑政务大厅反映费时费力，拨打热线也需要详细描述位置、说明情况，流程烦琐，很多细微的民生隐患最后只能不了了之。

正犯难时，熊淑平想起了洛南县城市管理局刚刚上线的“城市管理随手拍”市民共管平台，她抱着试一试的态度，点开手机微信，打开市民共管平台，对准松动的护栏多角度拍下现场照片，简单备注“滨河步道护栏松动，存在安全隐患，急需加固维修”，一键完成诉求提交。

“就是随手一拍、简单几句话，前后不到一分钟，我当时只是想着反馈一下，没敢奢望能马上修好。”熊淑平说，自己反映的也只是一件不起眼的小事，原本以为会等待多日，没想到诉求提交后，很快就收到了平台受理提醒。

在熊淑平提交诉求的同一时间，洛南县城管局指挥调度中心后台实时接收到群众诉求线索，平台管理中心工作人员李蓉第一时间审核甄别，精准业务所属范围，即刻完成工单派单，交办至市政园林管理所东城区管理站，明确当日核查、当日处置的要求。

接到工单后，管理站工作人员迅速赶赴现场，实地核查护栏松动破损情况，排查周边护栏整体安全状况，对松动脱落的部位设置临时警示标志并进行加固修复。完工后工作人员仔细检查验收，确认护栏稳固牢靠、通行安全无隐患，第一时间上传整改前后对比照片，完成工单闭环处置。

当天下午，工作人员专门致电熊淑平进行电话回访，详细告知隐患整改情况，询问处置满意度。“真没想到，我随手一拍，城管局这么重视，办得这么快！”熊淑平对处理结果给出了满分评价。

据洛南县城管局办公室副主任李蓉介绍，“城市管理随手拍”市民共管平台操作零门槛，适配所有年龄段市民操作。群众只需打开洛南县城市管理局公众号，就可点击进入“城市管理随手拍”市民共管平台，无须复杂注册，简单授权登录后，点击首页“我要上报”，根据实际情况选择市政设施、环境卫生、绿化、燃气、污水等问题分类，现场拍摄问题全景与细节照片，系统将自动精准获取事发地理位置，市民简要文字备注问题情况，预留联系方式即可一键提交。

线索提交后将直达城管局指挥调度后台，工作人员实时审核甄别，区分问题轻重缓急、精准划分权责归属，一键派单至对应业务单位。简单民生微事实行当日办结、当日回访，复杂问题限时督办、动态跟进，处置完成后由工作人员上传整改佐证图片，群众可随时在小程序内查看办理进度、核验整改结果，形成“群众上报—分类派单—快速处置—整改反馈—电话回访”的全链条闭环治理模式。

“城市治理的精髓，在于管好细微之处、办好民生小事。”洛南县城市管理局副局长姚欣鲤表示，以往城市管理主要依靠工作人员常态化巡查，难免存在巡查盲区和发现滞后问题，很多贴近群众生活的细微难题难以第一时间捕捉和处置。开发上线“城市管理随手拍”市民共管平台，就是为了打破治理壁垒、延伸治理触角、畅通诉求渠道，把城市治理的“单兵巡查”变为全民参与的“全域共治”，让每一位市民都成为城市管理的监督员、观察员、参与者。

秦岭身边事

丹水社区擦亮搬迁群众幸福底色

本报讯　（通讯员　贺丹波　柯长文　李小平）近年来，丹凤县竹林关镇丹水社区聚焦“稳得住、有就业、能致富”目标，探索“五在社区”服务治理模式，以产业强根基、以就业托底线、以治理保平安、以服务惠民生、以文化聚共识，多措并举、精准发力，持续擦亮易地搬迁安置社区幸福底色，让搬迁群众在新家园安居乐业，日子越过越红火。

丹水社区是落实移民搬迁政策建成的新型城镇社区，安置搬迁群众2800多户、1.1万多人。来自四面八方的群众汇聚于此，生活习俗各不相同，社区治理任务重、难度大。为破解安置小区治理难题，社区将106栋居民楼划分为六大网格，配备6名网格长、54名楼栋长，搭建起“党总支+党支部+网格长+楼栋长”四级治理体系。同步深化“警网联动”，设立社区警务室，安装监控摄像头400个，配备40名治安巡查员常态化巡逻，织密立体化治安防控网，守护群众安居。针对邻里摩擦、日常矛盾，社区建立“3+N”矛盾纠纷调处机制，推动小事不出楼栋、大事不出社区，把矛盾化解在萌芽状态，以精细网格治理稳稳安住民心。

安居更要乐业。针对不少搬迁群众劳动技能不足、难以外出务工的现实难题，社区坚持产业先行、就业兜底，打出“创业扶持+岗位开发+技能培训”组合拳。社区设立就业创业服务中心，做强社区工厂，带动300多名群众就地就近就业；动态更新就业岗位库，落实创业担保贷款，累计发展个体工商户200多家；核桃加工等特色手工作坊日均吸纳灵活就业人员120多人；设立劳务输出工作站，常态化开展“点对点”劳务输送，累计组织500多人外出务工，真正实现就近有岗位、创业有支持、外出有门路，拓宽群众稳定增收渠道。

社区聚焦“幼有所育、病有所医、事有所办”的民生期盼，建成标准化幼儿园、社区卫生室、便民服务大厅与文化活动中心，开通医保报销“绿色通道”，推动上学、就医、办事在家门口落地。便民大厅推行“一窗受理、集成服务”，梳理公布帮办代办清单，工作人员主动上门，为行动不便的老人帮办代办各类业务160多次，打通为民服务“最后一米”。

为推动搬迁群众实现从“住进来”到“融进来”、从“身安家”到“心安家”的转变，社区常态化开展“邻里守望”系列活动，组建搬迁户志愿服务队，64名党员走访慰问空巢老人、留守儿童，协助解决各类生活难题15件；成立红白理事会，倡导文明新风，营造“一家有事、百家相帮”的淳朴氛围。用好社区“红喇叭”，借助抖音等新媒体平台宣讲惠民政策、推送身边榜样；定期开展孝亲敬老、教子有方等文明典型评选，弘扬崇德向善风尚。每逢传统佳节，文艺会演、广场舞、趣味拔河等活动轮番上演，让搬迁群众在欢聚中拉近距离、增进情谊，共建和睦暖心新家园。

商南多点发力建设幸福宜居山城

本报讯　（通讯员　代绪刚　陆付强）今年以来，商南县坚持以人民为中心的发展思想，聚焦群众居住、出行、环境、治理等民生关切，以精细化城市更新为抓手，通过老旧小区提质、路网交通优化、人居环境美化、社区治理增效四项举措，全方位雕琢城市风貌、完善城市功能、提升治理水平，全力打造干净整洁、畅通有序、生态优美、治理高效的幸福宜居新山城。

针对城区老旧小区设施老化、管网淤堵、线缆杂乱、环境脏乱等突出问题，商南县创新推行“菜单式”精准改造模式，精准对接群众需求，按需定制改造方案，实施地下、空中、地面立体化综合整治，让老旧院落焕发全新生机。改造过程中，商南县重点推进雨污供水管网更新、架空线缆规整、建筑立面翻新等惠民项目，根治长期困扰居民的积水内涝、线路杂乱、墙面破旧等顽疾。截至目前，全县累计改造雨污、供水管网5.7公里，梳理整治架空线缆58公里，规范通信线路6条，翻新楼栋外立面2.2万平方米，改造覆盖老旧楼栋21栋，切实惠及523户居民，用实打实的改造成效筑牢群众安居底线。

商南县统筹主干道提质、微循环疏通、停车资源扩容，系统推进城区道路提档升级工程，全面优化城市交通路网体系。扎实推进金泉路、凤仪路等重点道路品质提升项目，常态化开展城区道路巡查维护，对破损路面、老化路沿石、松动行道砖进行全方位修缮整治。累计硬化背街小巷路面600多平方米，维修破损路面2000多平方米，更换整修路缘石760米、行道砖2224平方米，有效提升街巷通行条件。同时，科学盘活城区闲置地块、道路边角空间，统筹规划停车布局，规范停车秩序，累计划定机动车停车位2198个、非机动车停放点136个，新增规范停车位118个，有效缓解城区停车压力，让城市交通秩序更加井然有序。

立足山水园林城市定位，商南县坚持微改造、精提升、小精致，持续做优城市绿化、完善公共配套、美化城市环境，以点滴雕琢提升城市整体颜值和品质。因地制宜利用闲置空地、街角节点打造口袋公园、小微绿地，补齐城区绿化短板。今年以来，全县新建、改造公园绿地4处，城市绿化布局更加均衡、生态景观持续优化。目前，城区绿化覆盖率为43.75%，生态宜居优势持续凸显。同步完善城市公共服务设施，升级改造城区重点区域公厕5座，优化如厕环境、提升服务功能，不断补齐城市公共服务设施短板。通过精细化环境治理，城区市容环境干净整洁、生态绿意层层铺展，山城宜居质感全面升级。

商南县聚焦老旧小区、“三无”小区治理难题，创新推行“小区服务4+5”物业服务管理新模式，构建居委会、物业公司、物管会、包抓单位四方协同联动机制，推动党建、警务、城管、法务、民政五大服务力量下沉小区，织密基层治理服务网络。针对无人管护、管理薄弱的老旧小区，商南县组建10家社区公益性物业公司，推行“社区托底+专业引入”双轨物业服务模式，精准破解小区失管失序、服务缺位等痛点，实现老旧小区物业服务全覆盖、规范化。同时，持续开展物业领域专项整治，从严排查整治小区管理乱象、公共收益不透明、违规收费等突出问题。截至目前，全县累计整改物业领域突出问题19个，规范小区公共收益管理7万多元，督促3家物业企业清退违规收费45.56万元，有效规范物业服务行业秩序，切实维护居民合法权益，让社区治理更精细、服务更暖心、群众更安心。

声　明

●陕西隆元建设工程有限公司鸿瑞望江府项目农民工工资专用账户的开户许可证丢失，账号为610501674200000000938，开户行为中国建设银行股份有限公司商洛工农路支行，声明作废。

●陕西省商南县城关镇陈宗福的土地证丢失，证号为商国用（2002）字第1429号，声明作废。

本报社址：商洛市北新街西段59号　邮政编码：726000　办公室电话/传真：2313480　2325222　广告许可证：6125004000002　广告公司电话/邮箱：2317997　282833619@qq.com　定价：每月36元　印刷：商洛日报社印刷厂　电话：2312541