深耕“微治理” 托起大民生

——商州区陈塬街道多措并举激活基层治理效能

本报记者 肖 云



10月16日，医务工作者为仙娥湖社区老人义诊。

“多亏村上和街道办干部多次出面，解决了持续一年多的土地纠纷，我这心里终于踏实了。”11月6日，商州区陈塬街道上河村村民魏学高站在地头，看着正在恢复土地原状的施工现场高兴地说。一年前，因项目施工导致上河村八组部分低效田临时被占用，后没有及时恢复，引起受牵连的20多户群众不满。为此，陈塬街道派出调解员，与村组干部一起，在安抚群众的同时，多次向相关部门反映情况，最终达成赔偿协议，并要求工程方限时平整土地、恢复原状，一场占地风波终于平息。

陈塬街道地处城乡接合部，辖区人口密集、构成复杂，矛盾纠纷易发。近年来，陈塬街道通过建强综治中心、完善工作机制、整合多方力量等方式，探索以“微提升”“微改造”“微治理”为核心的基层治理新路径，创新新时代“枫桥经验”，构建共建共治共享的社会治理新格局。

筑牢解纷“主阵地”

走进陈塬街道综治中心，办事大厅宽敞明亮，一排服务窗口整洁有序，窗口指示牌清晰可见。

今年7月，在上级部门精心指导和街道党工委统筹部署下，陈塬街道高标准推进综治中心实体化、规范化建设，统一规范制度标识、功能分区、工作流程，科学设置群众接待大厅、多元矛盾调解室、研判调度指挥室，实现功能完善、布局规范、服务高效。

8月17日，仙娥湖移民搬迁小区住户邵帅急匆匆赶到陈塬街道综治中心。原来，他所住的楼栋因下水管道破裂，淹了一楼和二楼，破裂管道还在持续漏水，无人维修。情急之下，他选择到综治中心求助。

工作人员了解原委后，立即督促仙娥湖社区处理。社区干部与物业工作人员赶赴现场，采取紧急措施快速处理，避免损失扩大。但正是这次漏水让积弊已久的隐患浮出水面。“仙娥湖移民搬迁小区原本没有物业，2024年，由社区居委会成立物业代为管理，但部分住户长期拖欠物业费。”仙娥湖社区干部赵为国说，管道年久失修需要更换，但住户不交物业费，钱成了问题。

“社区干部多次上门，与这栋楼6户住户谈心，耐心帮他们分析利害关系，劝说其补齐物业费。他们最终被我们的真诚所打动，补交了所欠物业费。我们立即请来维修人员更换管道，彻底解决了该楼栋的漏水隐患。”赵为国说。

“我们深度整合平安建设、司法调解、信访接待、公安警务、便民服务等职能力量，集成‘一站式’平台，创新推行常驻、轮驻、随驻相结合的联合办公模式，进行诉求登记、矛盾调处、信访接待、政策解答、便民服务，打破部门壁垒、打通治理堵点，彻底解决群众办事多头跑、找人难、流程烦琐的问题。”陈塬街道综治中心主任杜娟介绍。

激活自治“微力量”

近日，在江南世纪城小区各楼栋门口醒目处，均张贴了《关于江南世纪城成立业主委员会的倡议书》，引起了不少业主的关注。

住户王芳说：“目前小区入住人口多，在公共设施维护、环境卫生、停车管理方面存在一定问题。业主委员会成立后将代表业主与物业进行沟通，更好地保障业主的利益，我会积极动员家人、邻里主动参与。”

从“干部干群众看”到“大家一起干”，陈塬街道不断深化群众自治实践。在社区，将党组织链条延伸到小区、楼栋和党员中心户，完善“小区党支部+物业企业”协同治理机制，破解小区治理堵点痛点，做实便民实事，提升治理温度。在乡村，通过成立村民议事会、红白理事会、调解工作室等组织，带动村民参与矛盾调解、修路通渠、环境美化、防汛防火等志愿服务，让村民从乡村发展的“旁观者”变身“主人翁”。

2025年8月，上河村村民徐某锋为徐某田伐树时，被马蜂蜇伤昏迷。住院期间，徐某田负责垫付医药费，但因住院时间长、费用高，一度产生消极懈怠情绪。

退休村干部祝升民以情动人、以案说法。他先是劝解徐某田：“徐某锋家只有他和一个6岁的孩子，没有亲戚朋友，目前他昏迷在床，你若不管，他和孩子该咋办？”在徐某锋苏醒后，徐某田以自身经济压力过大为由，提出部分费用应由徐某锋承担。上河村党支部书记王永锋清楚徐某锋是村上的低保户，家庭经济困难，确实没有支付能力，他以去年村上发生的一起老人遭蜂蜇身亡事件为例，再次劝导徐某田：“蜂蜇人事件观察期长，现在徐某锋还没有脱离危险，这是人命关天的事，不敢大意，有啥事等人出院了再说。”

“事情发生后，村上出钱找了一辆吊车，借了防护服，把马蜂窝摘了，彻底消除了安全隐患。”王永锋说。9月4日，徐某锋出院第3天，村上将当事人召集到一起，在乡贤长者的参与下，合理划定了徐某锋的治疗费用，并形成书面协议，圆满解决了这场纷争。

做实民生“微服务”

10月16日，仙娥湖社区联合市自然资源局机关党支部，邀请辖区80岁以上的老人，举办了一场热闹的重阳节活动。

老人们围坐在一起，嗑着瓜子、聊着家常，欢声笑语回荡在现场。仙娥湖社区还专门邀请中医专家为老人把脉问诊，普及四季养生、慢病管理、科学膳食等健康知识。90岁的高龄老人陈启学笑得合不拢嘴：“老年人难得聚在一起热闹，这活动搞得好，社区真是用心了。”

时间拨回至9月3日，仙娥湖社区联合包抓单位市自然资源局，围绕城乡规划法律法规、村民建房审批流程及相关政策，开展了一场志愿服务宣讲活动，切实解决群众对规划建房政策不熟悉等实际问题。8月25日，仙娥湖社区组织志愿者上门为残障人士做健康检查，针对其存在的关节疼痛、睡眠不佳等常见问题，给出居家康复、科学作息等实用建议。对于行动受限、长期卧床的群众，志愿者主动帮其整理房屋、打扫卫生，倾听他们的生活困难与心理诉求……

“月月有活动、人人都参与”并非仙娥湖社区的专属。如今，这种暖心场景在陈塬街道4个社区、4个村随处可见，群众获得感、幸福感持续增强。

近年来，陈塬街道积极探索服务新模式，多举措、多形式开展“一老一小”、困难群众关爱活动，从群众关心的小事、杂事、细事、微事入手，以强有力的志愿服务和实打实的爱心举措，用心用情用力托起基层群众稳稳的幸福。

如今，陈塬街道已建成3个农村互助幸福院和4个社区老年人日间照料中心；建成商州区图书馆陈塬街道分馆，馆藏图书3000多册，同步实现村（社区）图书室、农家书屋全覆盖；创新打造“共享食堂”，解决留守老人就餐难题，年均开展文化宣传、文娱活动10多场，极大地丰富了群众的精神文化生活。因养老服务工作成效显著，上河村获评2025—2026年全国示范性老年友好型社区。

“我们将持续聚焦群众急难愁盼，跳出‘大而泛’的治理模式，深耕‘微切口’、搭建‘微平台’、做实‘微服务’。”陈塬街道党委书记赵玉焕表示，“通过细化治理单元、激活群众力量、破解民生堵点，推动基层治理重心下沉、服务落地，打通服务群众‘最后一米’，让治理精度更高、民生温度更暖。”

民生·深一度

巡检镇闭环处置群众诉求见实效

本报讯 （通讯员 魏 薇）为切实破解群众遇事找人难、诉求反馈慢、问题处置滞后等治理痛点，洛南县巡检镇以“有事你找我”机制为抓手，通过一张便民连心卡、一套网格走访制度、一条闭环处置链条，推动干部作风从“被动接访”向“主动下访”转变、服务方式从“群众开口”向“干部跑腿”转变，让群众的事有人听、有人管、有人跑。

一张连心卡，让群众求助有门。以往，群众遇到政策咨询、矛盾纠纷、生活难题，常面临不知找谁、无处求助、来回跑腿的困境，一些微小诉求容易被拖延搁置。巡检镇精心制作并发放便民服务连心卡，实现全镇农户全覆盖。连心卡将民生服务、纠纷调解、政策解答、帮扶救助等业务干部联系方式清晰呈现，公开镇党委、政府及各站所负责人职责和电话，群众遇到大事小事、难题烦心事，照卡拨打，就能精准对接“管这事的人”。近期医保集中缴费期间，巡检街社区一位老人因不会用手机缴费、子女又不在身边，照着连心卡打来电话，社区干部当天上门帮其完成参保，老人连声说“这卡管用”。一张小卡片，既是“联系卡”，也是“责任卡”，从源头让群众遇事不慌、求助有门。

一套网格走访，让干部下沉到户。巡检镇坚持一线工作法，深入开展“进百家门、访百家情、解百家愁”大走访专项行动，组织镇村干部、驻村工作队、片区网格员开展入户走访、田间问访、电话询访、微信随访，排查矛盾纠纷，办理民生实事。全镇8个村（社区）113个村民小组全部纳入网格管理，将老党员、退休干部、乡贤能人同时编入网格员队伍，把政策宣传、矛盾调处、治安联防一并纳入网格服务范围。大走访不挑“好走的门”，把受灾户、困难户、独居户、信访户作为重点走访对象，干部坐下来围绕林权地界、劳资纠纷、家庭矛盾等聊家常、听意见、解疑惑，简单问题当场答复、即时办结，复杂问题记录在册、跟进处置。截至目前，镇村干部累计走访5798户，办理实事455件。

一条闭环链条，让诉求办结及时。巡检镇坚持矛盾纠纷日排查、周研判，突出问题当日上报、及时研判。对群众反映事项分类建立台账，实行受理、交办、办理、督办、回访闭环管理。对排查出的矛盾纠纷，按照“小事不出村、大事不出镇”原则，分级负责，分类化解。一般矛盾交由村干部就地化解，复杂矛盾由镇包村干部牵头协调解决，重大矛盾纠纷由镇领导包案化解，确保不激化、不上行。同时，做实化解后一周内首次回访、跟踪回访一个月，防止诉求“一转了之”、问题“一交了之”。

目前，全镇累计收集群众利益诉求63条、政策咨询310条、意见建议7条，已全部完成分类处置。其中解决利益诉求63件、答复政策咨询310条；走访排查矛盾纠纷36起，实现100%回应处置，一般矛盾化解率达到100%。下一步，巡检镇将持续优化受理流程、强化跟踪督办、提升办理质效，推动“有事你找我”机制运行更规范、服务更高效。

畅通残疾群众就医路

本报通讯员 樊晓妹

“我腿受伤十几年了，每次去城里看病非常不方便，现在医生直接来我家，想都不敢想……”近日，在镇安县木王镇朝阳村，一位重度肢体残疾老人紧紧拉着镇安县妇幼保健院医务人员的手，激动得红了眼眶。

近年来，为破解辖区残疾群众出行就医难、康复不及时、健康管理薄弱等问题，镇安县妇幼保健院扎实推进残疾康复惠民工程，靶向对接特殊群众健康需求，构建“门诊优待+居家上门+住院康复”一体化助残服务模式，坚持把服务关口前移、把暖心举措下沉，用“零距离”贴心服务，把党和政府的关怀送到残疾群众家门口、心坎上。

医院严格落实残疾人就诊优待政策，持续优化就诊服务流程，在门诊导诊台设置残疾人就诊服务专区，及时回应就诊咨询，同时组建志愿服务队伍，为残疾人提供全流程陪诊，覆盖挂号、检查、取药、出入院手续办理等各环节。持续完善无障碍就医环境建设，在门诊各楼层配置轮椅，规范设置无障碍通道、无障碍卫生间等设施，从硬件上满足特殊群体出行及就诊需求，让残疾患者就医更舒心、更安心。

此外，医院组建了8支队伍深入木王、铁厂等镇开展家庭医生签约和常态化随访工作。家庭医生签约团队医护人员进村入户为残疾群众免费健康查体，细致筛查慢性病风险、规范登记健康数据，针对指标异常人群现场提供饮食、用药、复诊及日常作息等个性化健康指导，同时延伸志愿服务，为残疾人进行心理疏导、梳理头发、整理被褥，以全方位的关怀让特殊群体重拾生活信心。截至目前，已为8个镇、1500名残疾人建立动态健康档案，实现慢性病、康复全程跟踪管理，切实做到残疾人签约全覆盖、随访常态化、服务精细化。

作为镇安县残疾儿童定点评估、康复机构和智力残疾评定定点医疗机构，镇安县妇幼保健院聚焦残疾人康复核心需求，积极打造“残疾评估+康复救助+效果跟踪+康教结合”“一条龙”服务体系，以高质量服务筑牢健康保障。针对重度残疾儿童、出行困难患儿，组织康复师开展上门免费康复服务，实行“一人一策”制定个性化康复方案，开展运动、言语、认知等康复训练。同时开设康复住院病区，提供系统化康复训练，开设早教区、康复训练区，推动早教、托育与儿童康复深度融合，为孤独症、智力、语言发育落后儿童提供专业康复干预。自2023年开展残疾儿童康复工作以来，累计为106名残疾儿童提供康复服务，康复有效率95%，家长满意度98%以上。经过持续康复，多名患儿运动、语言功能得到明显改善，有效缓解残疾儿童家庭异地康复奔波压力。

“孩子行动不便，我们家离县城又远，每次去医院康复十分困难，妇幼康复师定期免费上门做训练，看着孩子一点点进步，再次燃起我们全家的希望。”一位家住木王镇的残疾儿童家长感慨。

残疾群众的就医路，丈量着一方水土的民生温度。镇安县妇幼保健院把门诊优待做细、把居家上门做实、把住院康复做优，构建起的不仅是一条康复服务链条，更是一条从“出行难”到“医生上门”、从“异地奔波”到“家门口康复”的民心通道。当专业力量守护住特殊群体的身心健康，“我为群众办实事”便从承诺变成了群众可感可及的温度。

秦岭身边事

一碗热乎饭 温暖老人心

本报记者 贾书章 肖 云

冬日里的山阳县色河铺镇峭峪寺村，薄雾裹着寒气，在山坳里迟迟不散。但走进峭峪寺村的助老食堂，老人们欢聚一堂。餐桌上，一碗碗萝卜豆腐汤散发着热气，一盆盆热气腾腾的包子端上餐桌，老人们边吃边喝，欢声笑语里满是浓浓的乡情。

该村老人王双虎坐在餐桌旁，咬一口热包子，喝一口豆腐萝卜烩菜汤，脸上满是笑容。王双虎今年63岁，家住杨家沟组，距离村党群服务中心较远。他平时一人在家，做饭常常做一顿吃两顿，饥一顿饱一顿，没个准点。得知村上开办了助老食堂，他就赶到食堂报了名。

“助老食堂的饭菜很可口，花样也多，有米饭炒菜、面条麻食，还有包子、稀饭等。到食堂来既能吃上热乎饭，又能和老朋友聊聊天，心里感到无比温暖！这是独自在家无法感受到的幸福。感谢党的好政策，也谢谢那些关心我们老年人生活的爱心人士！”王双虎说。

一旁的郭虎峰老人说：“这个好事可要夸夸我村党支部书记徐亚丽哩！她不但是个能干的女子，还对我们老人格外上心，让我们不但能吃上一碗热乎饭，食堂还有棋牌室、阅览室、医疗室，你看大家在一起多热闹多开心，来了就不想回去了。”

说话间，正在一旁忙着帮食堂给老人打饭的徐亚丽见老人们高兴，她笑着说：“做得还不够周到的地方，欢迎大家多提意见。我们会多想办法，力争把助老食堂越办越好。”

今年9月，为了办好助老食堂，徐亚丽先后到山阳县多个先进村学习助老食堂的先进经验。回来后经过民主商议，村里拿出6万元，用于开办助老食堂。

但问题来了，没有场地怎么办？村上经过协调，将多年不用的村小学校舍进行翻修改造。面对满院子杂草、破烂不堪的环境，徐亚丽带着村干部和部分热心村民，用了半个月时间才将杂草树木清理掉，同时还对各个房子的废弃杂物一一清理，将室内墙面粉刷一新，并购买了餐桌、凳子、餐具及电磁炉、电蒸箱等必需品。助老食堂逐渐有了雏形后，村上还将多余的村小学房子进行装修改造，为助老食堂配套了医务室、阅览室、棋牌室、音乐室，在活动场地安装了健身器材。经过一个半月的辛苦努力，峭峪寺村助老食堂于9月16日正式投入运营。食堂通过老人自付一点、政策补贴一点、社会捐助一点、村集体经济支持一点的办法，解决老人用餐的后续问题，确保“一碗热乎饭”服务老人能长久进行下去。

“食堂开办以来，受到了村里老年人的欢迎。为了把助老食堂这个好事办好，我们动员老年人互帮互助，一些身体好的老人主动帮助行动困难的老人，大家还积极打扫食堂院落卫生，参加劳动，在一起其乐融融。”徐亚丽说。

尤其让徐亚丽感触很深的是，助老食堂刚开办几天，一位老奶奶拉着她的手说：“娃啊！你这个事情办得太好了！可不敢办了半截子就不办了，我一个人在家吃啥都不香，哪怕掏点钱我也愿意来。”

徐亚丽觉得，只要老人们有需求，村干部做什么都值得。

当日，在色河铺镇元子街社区爱心食堂，元子街组76岁的黄云梅一边吃着午餐一边说：“我几个娃都不在家，我眼睛不好，做饭困难。现在好了，一天只交几块钱就能吃上热乎饭，娃在外面工作也能放心了。感谢社区给咱老年人办了件大好事！”

社区梅子湾组72岁的王吉珍说：“我今年72岁了，平时一个人在家。爱心食堂开办后我家里就没开过火，咱食堂饭菜做得也很适合老年人口味。”

据元子街社区党支部书记屈涛介绍，社区为了把爱心食堂办好，把街边原有一家歇业饭馆改造成爱心食堂，确定一名专职干部负责食堂管理，配备了炊事员，置办了开灶所需的锅碗瓢盆。目前，每天有20至30人用餐，最多时一天有60多人，老人们都是提前报伙，避免浪费。食堂每天根据就餐老人多少配备工作人员，就餐老人少的时候，两三个工作人员就可以，人多了就临时增加服务人员。社区干部都是义务服务员，食堂忙不过来的时候就赶过来帮忙。



元子街社区爱心食堂里，老人们正在就餐。

色河铺镇辖16个村（社区），全镇60至79岁的老人有3169人，80岁以上的老人有524人。镇党委、政府为做好农村老年人生活保障工作，从政策和人员配备上给予多方支持。鼓励有条件的村（社区）先行开办助老食堂，没有条件的社区和村积极想办法创造条件，采取灵活多样的方式，全力做好老年人生活保障。目前，除峭峪寺村和元子街社区外，还有两个村有条件开办爱心食堂，正在积极筹备中。

“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。敬老爱老是中华民族的传统美德。我们想方设法做好老年人的生活保障，用一碗热乎饭温暖老人心，让老年人在党的惠民政策下享受到实实在在的幸福。”色河铺镇党委书记马蔷薇说。