



善治善为惠民生



兰州市安宁区枣林西社区。

新甘肃·甘肃日报记者 冯乐凯

感更有保障。

服务“一老一小” 守护“朝夕美好”

走进兰州市安宁区枣林西社区党群服务中心，邻里会客厅、长者食堂、童梦亲子园、图书阅览室等便民服务设施一应俱全，孩子们嬉笑玩闹，老人们悠闲休憩，这里已然成为居民群众欢聚一堂、共享和谐生活的乐园。

回忆起习近平总书记到枣林西社区考察的情景，枣林西社区党委书记、居委会主任黄丽娟仍然十分激动。她说，枣林西社区党委认真学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，把习近平总书记的深情厚望持续转化为前行的动力，不断完善服务体系，创新服务模式，提升服务质量，努力让“老有颐养、幼有善育”的幸福社区生活圈更加稳固、更加美好。

午餐时间，枣林西社区老年食堂内前来就餐的老人络绎不绝。宽敞明亮的大厅里摆放着荤素搭配、色香味俱全的饭菜，热气腾腾，香气扑鼻。老人们根据自己的口味挑选心仪的菜品后，围坐在一起，吃得津津有味，还时不时分享着生活中的趣事。

“我最爱吃西芹百合，清淡又爽口，特别适合我们老年人。”自社区食堂开办以来，74岁的陆向东便成了这儿的“常客”。他说，这里不仅能吃到合口味的饭菜，还能和老朋友们聚在一起聊天，很舒心。

在枣林西社区，老人们走进食堂，收获的远不止一顿饱餐。

“我们积极探索‘老年助餐+银龄学堂’模式，依托党群服务中心，打造了多功能活动场所，以优惠的价格为老人们提供午餐和晚餐，同时还开设了丰富多样的老年大学课程，涵盖声乐、舞蹈、中医养生等12门课程，极大地丰富了老年人的精神文化生活。”黄丽娟介绍。

在服务“一老”的同时，枣林西社区也不忘关怀“一小”。社区为辖区青少年儿童提供课后托管服务，开展课业辅导和丰富多彩的文明实

践活动。

今年寒假，社区特别开设的“红领巾”成长营更是备受欢迎，成长营定期为孩子们辅导作业，还设置了兴趣培养、素质拓展等特色课程。这种纯公益“带娃”形式，既解决了寒假期间辖区职工家庭的后顾之忧，又让孩子们的假期生活得充实而有意义。

“我们将牢记习近平总书记嘱托，紧扣‘一老一小’两个重点，为居民提供更加细致、精准的服务。把老年食堂办得更好，把老年课堂办得更丰富，让孩子们在社区得到悉心照料，切切实实让辖区居民有归属感、认同感和幸福感。”黄丽娟满怀信心地说。

在兰州市城关区畅家巷社区，网格化管理服务模式如同一张紧密的“防护网”，守护着辖区老年人的生活。

社区网格员和志愿者每日轮流巡查院落，及时了解独居老人的生活需求和健康状况，为他们送药问诊、送菜上门，让老人们在网络内就能享受到贴心、便捷的服务。同时，社区还精心策划了多元化的社区活动，满足老人们的生活需求，让他们感受到社区大家庭的温暖。

77岁的吴明国是畅家巷社区的老居民，闲暇时，他总喜欢到社区读书看报，参加太极拳兴趣班。作为一名退休老兵，他还受邀担任社区红色教育辅导员，经常走进社区和辖区学校，结合自身经历为青少年讲述红色故事和英烈事迹。

“社区对我们老年人的日常关怀无微不至。每到节假日，工作人员还会精心组织各种活动，大家一起包饺子、裹粽子、做花灯、吃汤圆……让我们在社区里感受到了家的温暖。”谈起社区的服务，吴明国老人的脸上洋溢着幸福的笑容。

做实“小治理” 筑牢“大平安”

“习近平总书记来到刘家堡派出所考察，为我们的工作指明了方向，也提出了新要求。”刘家堡派出所户籍民警管小妹说。

管小妹介绍，为进一步方便群众办事，刘家堡派出所户籍窗口推出了延时服务、预约服务、上门服务和容缺受理等一系列便民服务模式，精准对接群众需求，有效解决了群众办证难题。

“便民服务延伸了、群众的好评更多了、警民互动更频繁了……”管小妹对这几个月以来工作的变化感触颇深。

刘家堡派出所还将新成立的融媒体工作室打造成警民互动的新平台，每周五或周六晚上8时至10时，民警、交警、消防员等准时走进直播间，化身“法治主播”，用通俗易懂的语言解读户籍新政、公布办证材料、还原典型案例，为网友们答疑解惑。

提起户籍服务评价系统中一个个五星好评和网上直播时3.5万+网友实时互动的数据，管小妹说：“群众满意不是终点，而是我们不断改进工作的起点。”

在基层治理中，像噪声扰民、楼上漏水泡坏楼下房屋等大大小小、琐碎繁杂的事情，都有可能引发矛盾纠纷。如何将这

些小矛盾、小纠纷及时化解在基层，消除在萌芽状态，进一步夯实基层治理和社会治安工作？

刘家堡派出所给出的答案是，设立“老警官调解室”。社区民警孟佳说，老同志多年积累的丰富经验和群众的信任，更容易让当事人坐下来好好沟通。

1月16日，在“老警官调解室”里，纠纷双方当事人、社区民警、老警官、律师、司法所人民调解员坐在一起。调解过程中，老警官汉桂玲引导双方换位思考，经过多方耐心协调，成功找到了化解谢女士与物业保安关于停车纠纷的突破口，让这起纠纷得到了圆满解决。

“基层治理涉及家长里短，也有人情世故，不是单靠技术手段和讲法条就能解决的。”刘家堡派出所所长朱宏军认为，“老警官调解室”依靠公信力在化解群众矛盾方面发挥了十分积极的作用。2024年，刘家堡派出所排查化解矛盾纠纷369起，通过“老警官调解室”化解疑难复杂纠纷40起左右。

“习近平总书记的重要讲话重要指示，让我们进一步认识到基层公安工作的重要性。”朱宏军表示，将把这份自豪和荣誉转化为责任和使命，把基层公安工作做得更加扎实出色。

“为之于未有，治之于未乱。”想要更好地排查化解矛盾纠纷，还必须在矛盾纠纷源头治理上下足功夫。

“基层治理的关键，在于让群众成为参与者、受益者。”兰州市公安局城关分局九州派出所所长景盛晖介绍，针对辖区外来人口多、人员流动大、治安要素复杂的特点，派出所发挥社区干部、复转军人、园区安保和物业等人群“人、地、事、关系”四熟优势，组建了“久安义警”，及时了解和掌握辖区的不稳定因素，用“1民警+M网格员+N群众=社区警务团队”的共治公式，探索出了一条基层治理的新路径。

九州派出所社区民警王深圳打开自己的微信向记者介绍说，他和同事们每个人都加了20多个业主群。一旦哪个群出现矛盾纠纷，他们会第一时间知道，第一时间介入，及时化解。

2024年，王深圳通过微信业主群发现和化解邻里噪音扰民、暖气供热问题等纠纷30起左右。王深圳说，社区民警积极做好群众工作，让“有困难找警察”不单是一句口号，而是实实在在的承诺。

兰州市各派出所认真贯彻落实习近平总书记的重要讲话精神，以党建引领为核心，以智慧治理为抓手，将新时代“枫桥经验”融入社区治理的“毛细血管”，探索出了一条“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的基层善治新路径。

实现“双向奔赴” 绘制“幸福地图”

民生为大，民生为要。

如何服务好小社区里的“大民生”？黄丽娟有着深刻的感受：居民有诉求，社区有回应；社区有号召，居民有响应，二者“双向奔赴”，才能绘制出基层社区治理的“幸福地图”。

为了这张“幸福地图”，依托“田字型”基层治理体系，兰州市各街道“主动奔赴”，持续探索基层治理的新路径。

——枣林西社区建立了“多网合一、一网统管”网格化服务体系，全面推进基层治理精细化、服务群众精准化，专职网格员、兼职网格员、

警务人员、物业人员、社会组织、新业态新就业群体等多元力量汇聚在网格，构建起基层治理共建共治共享格局。

“以刘家堡派出所与枣林西社区党群服务中心‘同楼办公、协同作战’模式为例，大家共同努力，使3440件群众急难愁盼的问题得以‘一站式’解决。现在喊一嗓子，民警就能协同走访，办事效率大大提高，让基层治理既有力度又有温度。”黄丽娟称赞道。

——城关区酒泉路街道党工委针对辖区老旧小区楼院多、人口密度大、群众诉求广的实际，坚持做实需求、资源、项目“三个清单”，聚焦群众操心事、烦心事、揪心事，坚持以“小切口”推动“大转变”，通过社区牵头协调、居民自主协商、多方共同参与的方式，解决了一批群众急难愁盼问题，实现群众办事从“有呼必应”到“一呼百应”再到“未呼先应”的转变，有力推动了老街区焕发新动力。

曾经，杨家园社区“酒泉小院”基础设施陈旧，环境脏乱。街道便围绕这一问题开展了多轮协商议事并达成共识：改造上下水管网、搭建凉亭、铺设绿化带。改造过程中社区居民主动参与栽花种树，居民马国成和妻子马香玲便在院中打理出了小有名气的“老马的小花园”。

为了让群众少跑腿，酒泉路街道将就业登记、生育登记服务、社会保障卡申领等52项政务服务事项在服务大厅“集中”受理。“对行动不便的群众，我们还安排网格员上门帮代办有关服务，2024年网格员上门815人次，帮办988次，代办150次。”酒泉路街道党群服务中心工作人员刘巧慧介绍道。

——七里河区西湖街道强化党建引领，深入开展“进万家门、知万家情、解万家忧、办万家事”行动，做实“微网格”，做细“微服务”，点亮“微幸福”，不断提高辖区居民的满意度和幸福感。

网格员们化身政策法规宣传员，深入辖区楼院开展“送政策上门”服务，耐心做好医保新政策及社保卡申领等事关民生“微幸福”的政策宣传工作；化身社情民意收集员，以拉家常、聊天等方式，实时掌握辖区大事小情，将社情民意“分门别类”，及时解决老旧小区环境卫生差、乱停车等治理难题；化身矛盾纠纷调解员，依托日常排查及网格居民微信群等，最大限度将矛盾纠纷化解在萌芽状态，实现“小事不出网格，大事不出社区，矛盾不上交”预警闭环处置；化身为民服务勤务员，为特殊困难群体提供上门打扫卫生、帮办代办、免费理发等暖心服务，让居民切身感受到社区的温暖。

立治有体，施治有序。兰州市坚持和发展新时代“枫桥经验”，把基层党建和基层治理紧密结合起来，创新落实“大数据+网格化+群众路线”协同治理机制，着力构建党建引领基层治理的“田字型”基层治理体系，通过常态化开展“进万家、访民情、化矛盾、优服务”活动，全市网格员主动排查上报各类事件273万余件，排查化解矛盾纠纷9.3万余件，开展走访巡查29万余次，实现“人在网中走、事在格中办”。

一切为民者，则民向往之。当前，全省上下勠力同心、砥砺奋进，扎实推进基层治理体系和治理能力现代化建设，群众的幸福感也在基层治理的新实践中日益提升，一幅精管善治的“基层治理新画卷”正在陇原大地徐徐展开。



兰州市安宁区枣林西社区炫彩夕阳舞蹈团排练舞蹈。

新甘肃·甘肃日报记者 冯乐凯