

新甘肃·甘肃日报记者 谢晓玲

在城市治理的“最后一公里”，当群众遇到急难愁盼，最先想到谁？最先找到谁？这往往是检验基层党建成色与治理效能的“试金石”。

2024年12月以来，金昌市金川区着力进行治理革新，给出了一份坚定而温暖的答案：有事找书记。

从异地务工人员意外身亡的千里善后，到重症患者巨额“救命钱”的紧急筹措；从精神障碍患者家庭的兜底帮扶，到老旧小区公共设施的堵点破解；从空巢老人突发疾病的及时救助，到困难家庭陷入绝境的暖心托举——这些关乎民生冷暖的事项，如今在金川区都有了明确的“第一责任人”。

“有事找书记”机制运行一年多来，这一在党建引领下的基层治理创新，不仅解锁了新时代“枫桥经验”的本土化实践，在干群之间架起了一座直通心灵、凝聚人心的“连心桥”。党的关怀与力量让群众真切感受到“主心骨”始终就在身边。

亮牌明责：把身份亮在街头，把责任扛在肩头

基层治理是国家治理的“神经末梢”，而社区服务“最后一米”的堵点，往往藏在群众最急难愁盼的问题里。

长期以来，金川区各村(社区)普遍面临相似的治理困境：部分群众遇到突发困难或复杂矛盾时，不知向谁求助、如何求助；基层治理力量分散，响应不及时、处置不精准的问题时有发生；群众诉求办理缺乏闭环管理，“办了没有、办得好不好”难以有效跟踪，基层治理效能与群众期待存在差距。

作为金昌市的核心城区，金川区承载着产业升级、产城融合、民生保障等多重任务。辖区内既有金川集团等大型企业的职工家属区，也有城乡结合部的村落，人口结构复杂、治理场景多元。如何破解治理难题，让群众真正感受到党组织的温暖与力量，成为金川区基层治理改革的核心命题。

在深入调研、广泛征求意见的基础上，金川区精准锚定群众最关切、最棘手的“三重”(重大意外事故、重大自然灾害、重大矛盾纠纷)事项，创新推出“有事找书记”工作机制。

“这一机制的核心，是强化村(社区)党组织书记作为‘第一责任人’的担当，将服务重心下沉、治理力量前置，变‘被动响应’为‘主动感知’，变‘单打独斗’为‘协同共治’，让基层党组织成为解决群众急难愁盼问题的‘主心骨’。”金川区委书记李生虎说。

“有事找书记”不是一句口号，而是实实在在为群众解难题的承诺。居民愿意“找书记”，是对社区党委的最大信任。我们要主动迎上去发现问题，靠跟前了解问题。”金川区滨河路街道龙广里社区党委书记朱占存的话，道出了机制建立的初心——主攻“三重”急难，聚焦群众最需要帮助的时刻，用最直接的响应、最有力的举措，回应群众期盼。

2025年5月，单亲妈妈李娜抱着患有800度高度弱视的三岁女儿，径直走进朱占存的办公室。此前，社区已为她协调解决了低保和廉租房问题。面对女儿治疗眼疾的巨额费用，仅靠低保无异于杯水车薪。这一次，通过“有事找书记”机制，社区迅速启动救助程序，积极协调医保、民政等部门，为她申请了医疗救助和大病专项补助，极大缓解了治疗费用的压力。

对于李娜而言，“有事找书记”已成为她绝境中最坚定的选择。公示牌上的号码、网格员递来的卡片、微信群里的提醒，早已在她心里点亮了一盏希望之灯。

畅通渠道：让群众“找得到、叫得应”

在金川区的每一个村社、每一片网格，党群服务中心门前、居民楼栋墙体、街巷醒目位置，都矗立着统一制式的“有事找书记”公示牌，上面清



金川区城区一角。

「有事找书记」

金川区创新机制加强基层治理

晰标注书记姓名、联系电话、职责范围、服务时间等信息，让群众抬头能看到、随手能查到。

为了让群众在遇到“三重”问题时，能第一时间、无障碍地找到党组织，金川区构建起全方位、多层次的诉求反映渠道，确保“群众有难事，随时找到人”。

社区网格员走家入户，向居民发放印有详细信息的便民服务卡，覆盖独居老人、残疾人、低收入群体等特殊人群，确保服务无死角。居民微信群、社区公众号、区融媒体中心等平台同步推送机制信息，解读受理范围、办理流程，让群众“知渠道、好反映”。

同时，金川区推动工作机制从“群众找书记”

向“书记找群众”延伸，变“等上门”为“上门去”。组织网格员、社区干部常态化开展地毯式走访，重点关注独居老人、孤寡老人、困境儿童、低收入家庭等群体，主动倾听诉求、排查风险隐患，实现诉求收集“全覆盖、无死角”。网格员练就“活户籍、活档案、活地图”的“三活”本领，对“家庭情况清、人员类别清、区域设施清、隐患矛盾清”的“四清”要求烂熟于心。

金川区宁远堡镇下四分村村民王曰军夫妇遭遇严重车祸，村党支部书记王兴礼第一时间探望，主动上门了解情况，帮助协调村级爱心公益金和临时救助金，并协助筹集善款1.89万元，为困境家庭撑起一片天。

在金川区，这样的暖心故事不胜枚举：金阳里社区党委书记马强胜，为精神障碍患者协调治疗、解决子女住房和上学问题，让濒临崩溃的家庭重燃生机；龙门里社区空巢老人王丽君眩晕症发作，一个电话打给社区党委书记张宇，不到10分钟，热腾腾的饭菜就送到床前……

不搞大水漫灌，只做精准滴灌；不做表面文章，只解心头之难。金川区用清晰的边界定位，让“有事找书记”真正成为群众急难时刻的“救命线”和“定心丸”。

闭环运行：从“一声承诺”到“一揽子解决”

确保“找了能办事、办就办到位”，需要严密的制度体系。

金川区构建“排查—化解—治理”三步走全流程闭环管理体系，配套分级响应、台账管理、跟踪回访机制，确保群众“诉求有人听、困难有人帮、问题有人管、事情有人办”，让每一件诉求都有回音、每一个问题都有处置、每一件难事都有结果。

为了确保群众诉求高效办理，金川区建立“村(社区)一镇(街道)综治中心—区级综治中心”三级上报机制，明确层级职责、流转流程、办理时限，形成“分级负责、上下联动、协同处置”的工作格局。

村(社区)书记作为第一责任人，负责初步处置、协调资源；镇(街道)综治中心统筹协调力量，解决跨部门、跨领域的复杂问题；区级综治中心统筹全局、督办重点，确保“小事不出村(社区)、大事不出镇(街道)、矛盾不上交”。

金川区滨河路街道龙广里社区网格员在走访中发现随迁老人韩瑞萍一家的困境，经过流程

办理，为身患重病的老两口申请差额低保，让异乡人在金昌安身立命。

办结不是终点，暖心才是目的。金川区坚持“回头看”，对所有办结事项定期回访，持续跟进、持续帮扶，做好服务群众的“后半篇文章”。

金川区滨河路街道龙广里社区居民高小梅的丈夫确诊尿毒症，每周需三次透析，家庭陷入困境。社区党委书记白玉蓉牵头成立帮扶小组，主动对接民政部门申办低保金，协调爱心组织开展“结对帮扶”送物资，联系医生上门健康指导，还将其小女儿转至公立幼儿园。一系列精准举措，为这个家庭筑牢了生活的防线。

从“群众张嘴”到“干部跑腿”，从“单点处置”到“多方联动”，从“一次性解决”到“长效化关



金川区北京路街道金冶里社区志愿者看望辖区老人。

怀”，金川区把一句简单的承诺，变成了一套可落地、可监督、可评价的治理体系，让群众的诉求条件有着落、事事有回音。

“有事找书记”，不是事无巨细、鸡毛蒜皮都找书记，而是精准画像、靶向发力，牢牢锁定重大意外事故、重大自然灾害、重大矛盾纠纷这三类急难险重事项。这些问题，往往是压垮一个家庭的“最后一根稻草”，是基层治理最薄弱、最需要兜底的环节，普通群众往往无力独自面对。

2024年12月，一名外地来金昌务工人员意外身亡，家属千里奔丧，悲痛无助、举目无亲，对善后处理满是疑虑。

金川区桂林路街道宝林里社区党委书记李剑第一时间介入。面对家属的迷茫无助，李剑和同事们没有先谈政策，而是先暖人心：安排住宿、送上冬至的饺子和水果，让异乡人在寒冬感受到家的温暖。

随后的日子里，社区启动“社区吹哨、部门报到”机制，联动人社、司法、信访等多部门协同调解，全程陪伴、全程代办、全程兜底，最终让家属的合理诉求得到圆满解决。

因病致贫、因病返贫，是许多家庭难以跨越

的坎。

面对“三重”难题，金川区村(社区)党组织书记主动牵头，整合辖区资源、联动职能部门，凝聚治理合力。无论是医疗救助、临时帮扶，还是矛盾调解、风险处置，书记都冲在一线，协调民政、医保、司法、卫健等部门，联动企业、社会组织、志愿者等力量，形成“1+N”协同处置模式。

金川区新华路街道昌丰里社区居民郭志伟(化名)2024年查出恶性肿瘤，因未购买医疗保险，巨额治疗费全靠兄弟姐妹接济，生活陷入绝境。社区党委了解情况后，立即启动救助程序，不仅为其申请了全额低保和临时救助，党委书记还积极奔走，动员辖区内人大代表和爱心企业家捐款1.1万元。当爱心款送到郭志伟手中时，这位被病痛折磨的汉子哽咽了：“这笔善款就是雪中送炭。”

系统赋能：织密治理网络，增强治理效能

“有事找书记”是金川区基层治理体系的关键一环。金川区将其与12345“接诉即办”平台、“连心促治理(振兴)”1456工作法深度融合，紧密衔接，构建起层次分明、功能互补、协同高效的治理矩阵。

12345平台承接日常民生诉求，解决“千家万户的普遍事”；“有事找书记”主攻“三重”急难，解决“一户一家的揪心事”；“1456工作法”搭建协商议事平台，解决“长远发展的治理题”。三者交织互补，织就了一张民情感知更敏锐、诉求响应更快速、矛盾化解更彻底的基层治理“立体安全网”。

金川区新华路街道昌丰里社区金沙公馆公厕问题，就是制度共生的生动缩影。居民反映活动场所如厕难，看似小事，却因涉及施工、环卫、物业等多方主体长期悬而未决。

社区党委书记张雨欣启动“有事找书记”机制，现场勘查、多方会商、全程督办，仅用一个月就完成改造。这间日均服务百余人次的公厕，成为凝聚民心、服务群众的“微空间”，更成为治理效能提升的鲜活见证。

“有事找书记”机制运行以来，金川区还推动法官、检察官、律师、社工、志愿者等力量下沉村社，构建“党组织引领、多方参与、共建共治”的格局，把组织优势、政治优势转化为治理效能，让基层治理既有力度、更有温度。

金川区广州路街道一起家庭矛盾纠纷，通过多部门协同调解，不仅化解了夫妻矛盾，还依法出具告诫书、引导理性沟通，实现了“案结事了人和”。

截至2025年底，金川区累计受理“三重”事项129件，办结率达98%以上。数据背后，是一个个滚烫的民生故事，是一次次直抵人心的温暖守护。

记者手记

抓住基层治理的“牛鼻子”

谢晓玲

“最后一公里”如何抵达?“最后一米”的堵点又该如何打通?金昌市金川区用“有事找书记”的生动实践给出了答案:让党组织成为群众最可靠、最信赖的“主心骨”。

“有事找书记”这一机制看似简单,实则抓住了基层治理的“牛鼻子”。它不搞大包大揽,而是精准锁定重大意外事故、重大自然灾害、重大矛盾纠纷这三类群众最无助、最揪心的“三重”事项,实现了治理资源的精准投放。从千里奔丧的异乡客,到陷入绝境的病患家庭,在群众最需要组织“补位”的时刻,“书记”这两个字不再是

职务符号,而是一声“我在”的承诺、一束触手可及的光。

特别是一套严密的制度体系让“有事找书记”落地落实。亮牌明责让群众“找得到”,闭环管理确保“办得成”,系统赋能实现“长久立”。

基层治理的温度,往往就体现在对少数困境的托底上。“有事找书记”之所以动人,正因它用制度的刚性守护了民生的柔性,让党的关怀直达群众身边,在家长里短中筑牢了执政根基。这份“金川答卷”启示我们:唯有把工作做到群众心坎上,基层治理才能真正赢得民心、凝聚合力。



金川区新华路街道昌丰里社区党委书记向居民介绍“有事找书记”工作机制。

2025年8月26日,金川区突发暴雨引发山洪,宁远村部分租户的房屋墙体被冲倒,当地党员干部及时行动,妥善安置相关人员。

本文图片均由金川区委宣传部提供