



基层治理,直面群众诉求,关乎百姓冷暖,是社会和谐稳定的基石。打通基层治理“神经末梢”,办好一件件群众身边的小事儿,才能切实提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

“上面千条线,下面一根针”,如何巧用这根“针”,串起千条“线”,破解服务群众“最后一公里”难题?在永乐店镇,群众遇到困难时有多元化解决渠道:或向“红色管家”反映,或到村委会、社区居委会当面咨询;遇到复杂问题时还可以通过党委书记微信信箱直接向镇党委书记反映诉求、提出建议、预约见面;需要大家帮忙拿主意,就走进身边的村民议事厅集体协商。镇内企业遇到困难,通过“找我就行”微信服务群反馈就能解决问题。对于极特殊情况,还有“一事一议”机制作为兜底保障,实现群众企业诉求事件有回应。

对话一把手



记者:永乐店镇在基层治理中呈现出的特点是什么?

永乐店镇党委书记彭凯泉:一是坚持党建引领,完善基层治理机制。建立“党员责任区+红色网格”机制,打造“找我就行”服务体系、“村民议事厅”和“党委书记微信信箱”等平台,深入践行“四下基层”,用脚步丈量民情,以担当办好实事,推动基层治理落地见效。二是迎难而上,直面问题。全镇党员干部真抓实干,总结提炼试点成功的经验做法和制度机制,及时在全镇范围内宣传推广,从解决一个问题到破解一类难题,再到惠及一片群众,推动治理水平整体提升。三是以上率下,转变作风。在作风建设方面,领导干部以上率下的作风转变为牵引,推动干部真正下沉、深入群众,用心用情用力做好群众工作,最终密切干群关系,夯实治理基础。

记者:永乐店镇在基层治理与干部队伍建设方面形成了哪些良性互动?

永乐店镇党委书记彭凯泉:通过强化干部队伍建设与基层治理的良性互动,形成了“以治促建、以建带治”的生动局面。在党建引领下,永乐店镇培养出一支政治过硬、本领高强、作风优良的干部队伍,他们既当政策“宣传员”,又做群众“贴心人”,推动乡村振兴、矛盾纠纷化解等民生实事落地见效。反过来,基层治理实践又成为干部成长的“练兵场”,通过“包村入户”机制,在解决群众“急难愁盼”中锤炼了群众工作能力。这种“队伍建设—治理提升—能力进阶”的螺旋上升模式,既让干部在服务群众中实现了价值,又使基层治理始终保持旺盛生命力,最终实现了组织活力与治理效能的“双提升”。

记者:下一步,永乐店镇基层治理还将如何进一步发力?

永乐店镇党委书记彭凯泉:我们将聚焦三个关键层面持续深化。第一,关键在“干”,发挥党员、包村干部先锋模范作用,冲锋在前,深入一线,在环境整治、矛盾调解、服务群众中作表率、解难题,以实干引领新风。第二,科技赋能“干”,一方面,紧扣“民生小事”精准发力,实施“一个鸡蛋”老年助餐补贴、社区卫生站升级、教育集团化办学等举措;另一方面,大力推进数字化治理,推出“党委书记微信信箱”“找我就行”企业服务平台,形成民生改善与营商环境优化的双轮驱动。第三,打造品牌“干”,五学互鉴促提升。积极学习借鉴其他乡镇先进经验,结合本镇实际,在现有特色做法基础上,进一步整合资源、提炼模式,着力打造一批叫得响、立得住、可推广的基层治理品牌项目,让治理成效更“实”、服务温度更“暖”。

红色管家真管用

高淑玲今年75岁,是西槐庄村的一名“红色管家”。

红色管家都管啥?“大事小情都沾点边儿。”高淑玲笑着说,“每个红色管家负责联系周边十来户村民,邻里间的小摩擦、家里遇到点难处,对村里有啥建议,大伙儿都乐意找我们唠,我们能协调的就协调,需要村里解决的,就及时反映上去。”

之前有村民反映大人下班没处锻炼,孩子放学没处玩耍。高淑玲听后,随即反映到了村委会。“咱村确实缺个让老老少少都能休闲娱乐的地方,群众的诉求得满足。”村委会经过商讨研究,选中合适地块后,说干就干。很快,村里建起了一处小公园,蜿蜒的甬道,新栽的绿植,崭新的健身器材,色彩鲜艳的滑梯、摇摇马、跷跷板……一个老少皆宜、功能齐全的“健身+儿童游乐”公园就这样诞生了。

看着家门口新添的公园,村民纷纷竖起大拇指:“淑玲这事儿办得地道!以后家门口就有地方带孩子玩了,红色管家,真管用!”

像高淑玲这样的红色管家,永乐店镇还有1048人。这批扎根基层的服务团队,成了连接村民与村委会最直接、最温情的纽带。

德仁务中街村红色管家赵征男成功化解了邻里纠纷。村民张大爷家门口有棵大泡桐树,由于跟邻居程大爷仅隔了一条小胡同,树叶经常飘到对方家里。程大爷十分苦恼,找张大爷要求砍树无果后,无奈之下将情况反映给赵征男。赵征男了解情况后,多次往返两位家中,反复劝说,耐心调解,最终达成共识。此后村委会帮助找到云梯车、吊车等专业设备,将大树砍伐、清理。事后,程大爷竖起大拇指:“终于砍了!你们办事效率高!”两家矛盾因此解除,和好如初。

老槐庄村的红色管家孙素云在基层志愿服务超过10年。除了调解邻里纠纷、保证街巷清洁外,对村内的空巢老人陈学敏格外关注。“老太太平常一人在家,孩子在城里工作,不常回来,我有空就上门溜达一圈,帮着收拾收拾家务,干干活,陪老太太聊聊天。”路上,孙素云边走边看,“现在村民家门口、胡同里、大马路上都看不见垃圾,要是看见,我顺手就捡起来了。”

红色管家已成为村里不可或缺的角色。“其实我们做的都是些小事。”高淑玲朴实地说,“但就是这些家长里短、身边的小需求,我们离得近、听得真,能第一时间发现、第一时间反映。村民信任我们,愿意找我们,就是这份‘管家’工作的价值和责任。”

社区服务真暖心

十里春风社区是永乐店镇内唯一的大型社区。去年12月20日,李晓飞被调到十里春风社区工作,目前是社区党支部第一书记。社区组建起来后,她和同事们送上了一波波暖心服务,让这个曾经冷冰冰的小区渐渐有了热气儿。

初来乍到,面对居民的诸多诉求,她和同事们在此前建立大群的基础上,根据楼栋情况进一步细化,建起了19个微信群。“镇分管理导、社工和我,都在这些工作群里,居民有问题直接在群里反映就能找到我们。”

今年1月,独居的马阿姨因术后康复困难,通过12345热线申请安装紧急呼叫器。李

晓飞与相关部门沟通后得知,暂时没有相关政策支持安装。难题看似无解,她却没有简单回复“暂时无法实现”,而是启动“暖心替代”方案:“阿姨,您随时联系社区,我们比呼叫器还‘灵’。”暖心的话上马阿姨放心。北方小年,她和社工们到老人家慰问;老人受伤了,一个电话,他们就陪着老人检查拿药;出院后他们又成了老人的“腿”。小事暖人心,老人动情地说:“我再也不是孤零零的一个人了,是你们让我重新找到了家的温暖。”

这样的事情,在小区还有很多。居民反映车库没有无障碍通道,社区协调安装;老年居民不会使用智能电器,社工帮忙解说;孩子

上学太远,通学班车抓紧开通;居民想赶集,大巴车开到家门口……在帮助居民解决急难愁盼的同时,社区组织的丰富活动也在不断凝聚人心。同时,社区还开通了“找我就行”服务窗口,邀请镇相关职能部门上门服务,免去大伙儿舟车劳顿。

随着一项项服务开展,社区工作悄然变化:截至今年上半年,十里春风社区受理的接诉即办工单量同比下降约45%,社区“未诉先办”及时办件400余件。“以前大家都习惯打12345解决问题,现在都愿意来社区和我们先唠唠。”李晓飞笑着说,居民的肯定成为他们开展更多暖心服务的动力。

党委书记微信信箱真迅速

2024年,为高效解决群众急难愁盼问题、提升基层治理效能,永乐店镇建立“党委书记微信信箱”和“每周半日接访”工作机制。依托便捷的微信小程序,搭建起服务群众“零距离”的数字化平台,群众遇到困难时即可直接向镇党委书记反映诉求、提出建议、预约见面,打通了联系服务群众的“最后一米”,有效提升了治理的精准度和群众的满意度。

永一村低保户王大姐通过党委书记微信信箱反映:60岁后领取村镇福利将导致低保资格取消,实际收入反弹。镇党委书记调研发现类似问题不是个例,经镇党委政府研究决定,自2025年4月起,对困难老人发放

不计入收入的临时救助金,既保障镇村福利发放,又保障低保权益。

前马坊村村民王女士反映孔兴路减速带噪声扰民,镇主管领导积极与区公路分局沟通,次日,对道路部分震荡减速标线进行优化处理。“办事速度太快了,这下我们能睡个安稳觉了。”村民王女士特地又在小程序上写了一封表扬信,表达谢意。

如今,永乐店镇确保信件办理形成“接单—派单—调度—反馈”的全流程闭环管理。通过压实责任、高位推动,凝聚领导班子、科室、村居合力,用情用力解决合理诉求,同时对不合理诉求坚持原则、耐心解释。

找我就行真高效

群众有困难有多个渠道反馈,企业有了难题怎么办?

永乐店镇推出“找我就行”营商环境品牌,构建“一企一群+线上平台”双轨服务体系。针对重点企业建立111个微信服务群,开发“找我就行”小程序,实现镇域注册企业全覆盖。同时,利用企业服务平台,将市区政策精准投放,营造良好的营商环境。2024年,累计为企业解决生产经营中各类诉求

161件,今年上半年解决各类诉求72件,受到企业广泛好评。

一家供应链企业因为更名,导致食品经营许可证与工商名称不符,电商平台拒绝上线,通过“找我就行”快速得到解决;新落户企业接到订单却被开发票问题卡住了,“找我就行”高效解决;两家本无交集的企业,在“找我就行”的“搭桥”下,结成合作伙伴,实现共赢发展……一件件实实在在的事情,让企业感

受到“找我就行”的高效快捷。

不嫌事小、不怕事大,永乐店镇通过深化基层治理机制,打造“后顾之忧”的营商环境,形成“服务企业、企业反哺”的良性循环。三年来,全镇新增注册企业突破7500家,成功吸引中海油(北京)能源技术有限公司等龙头企业落户,营商环境综合竞争力稳居全区前三。这一成效印证了优质治理与经济发展同频共振的良性生态。

式”。大务村内的北京鑫福农业科技发展有限公司育苗量超千万株,2024年,在镇党委政府的帮助下,该公司成功申报并完成北京市特色西红柿产业集群建设项目,将全力打造京津冀西红柿产业链。西槐庄村成立科技小院后,全村一条心、村集体经济实现连续增长,并打造出“西槐庄园”特色农产品品牌。陈辛庄村第一书记邹巨岚通过“南菜北种”模式,成功带领村民发展南方樟树港辣椒特色种植产业。马合店村通过集中管理村内零散土地,推出“儒家菜园”传统文化体验项目,让更多人享受到了田园种植的乐趣。

