

打破行政壁垒,解决群众操心事、揪心事、烦心事——

# 闻“哨”集结,宁夏快诊基层治理顽疾

宁夏日报报业集团全媒体记者 裴 艳 龚依然 杨玉瑛 师 越 见习记者 贺 静 文/图



银川市金凤区长城中路街道宝湖社区工作人员向辖区商户宣传相关规定。



石嘴山市大武口区人民路街道工人街社区召集物业和社区民警为居民纾困解难。



隆德县城关镇隆泉社区志愿者清扫道路积雪。



石嘴山市大武口区供电公司工作人员在社区检查电路。

2020年7月,自治区党办、政办印发《关于完善社区治理体系提高治理能力的实施意见》,提出推行“街道(社区)吹哨、部门报到”制度,建立“一书三单”,即共驻共建协议书和共治资源清单、治理需求清单、服务项目清单。

近年来,宁夏打破行政隶属壁垒,“一盘棋”推动结对共建,大力推行“双报到、双报告”“街乡吹哨、部门报到”机制,解决基层治理难题。推动资源共享、优势互补、共驻共建,已签订共建协议8000多份,通过“网格大走访”摸需求找资源,每年收集解决群众“关键小事”8万多件(次)。目前,全区已全面推行“街道吹哨、部门报到”,让上级围着下级转、部门围着街道转,推动解决群众操心事、揪心事、烦心事。

## 银川市 “吹哨报到”落实不力问责一把手

为全面推行“接诉即办”改革,有效解决城乡基层治理过程中存在的横向部门协作意识不强、纵向基层力量不足、管理执法衔接不紧、社会参与程度不高、干部担当作为不够等问题,银川市2024年出台《“村(居)吹哨、部门报到、接诉即办”工作机制(试行)》。截至当年11月底,运用“吹哨报到”机制“吹哨”2382次,解决问题2223个。

2024年10月27日,兴庆区大新镇人大代表李可芳在网格大走访时接到银横社区居民反映,小区旁大新渠路灯出现故障,影响居民夜间出行安全。银横社区随即启动“吹哨”机制,实地探查发现,大新渠沿线12公里共有657盏路灯,部分路灯因年久失修破损。10月

31日,银横社区与大新镇物业办、宁夏兴辰产业发展有限公司携手,维修路灯底座320个,更换路灯灯泡220个。“现在路灯亮了,散步时很舒服。”该社区居民杜克强高兴地说。

银川市“接哨”部门落实“接诉即办”机制,对突发事件及可能造成群众生命财产损失的诉求或关乎群众实际生活的水电气热等民生问题即接即办,一般性诉求分轻重缓急在7天内处置,复杂疑难诉求在15天内处置。

金凤区长城中路街道宝湖社区巧用“吹哨报到”机制,整合各方力量,推动社区环境与文明建设大提升。针对商铺占道、乱摆乱放、飞线充电等问题,社区“吹哨”,联合金凤

区综合执法局、志愿者与辖区物业公司迅速响应,劝导整治,让商铺规范经营。“我们通过‘吹哨报到’常态化整治,使环境焕然一新。”宝湖社区党委书记李红彩说。

银川市委社会工作部相关负责人介绍,银川市强化部门联动跟踪问效,由市、县(市、区)两级党委社会工作部牵头,同级两办督查室、纪委监委等相关部门配合,跟进“村(居)吹哨、部门报到、接诉即办”落实情况。赋予镇(街)赋分权和评价权,根据部门报到率、配合度等,负责对县(市、区)职能部门、市直相关部门“吹哨报到”事项落实办理情况进行综合评价。对落实不力、推诿扯皮、问题回流的,由组织部门约谈责任部门一把手。

## 大武口区 “双报到、双报告”融入基层治理

自“社区吹哨,部门报到”机制推出以来,石嘴山市大武口区在工作中不断摸索、实践,将“双报到、双报告”融入基层治理工作中,组织52家机关事业单位与65个村(社区)结对共建,推动基层党组织和党员常态化下沉基层,在多方面发挥关键作用,为基层治理注入强大动力。

2024年12月9日,走进朝阳街道东胜社区,单元楼道灯光明亮,居民往来安心。以前,281院和239院等无物业小区楼道灯损坏,居民夜间出行摸黑上下楼,生活不便且

安全隐患多。社区党委启动“社区吹哨、部门报到”机制后,大武口区供电公司快速响应,更换老化电线与损坏的灯具。随后,供电公司举办安全用电知识小课堂,向居民讲解触电急救知识,将安全用电理念植入居民心中。

朝阳街道永康社区星海时代小区因开发商资金链断裂,导致二期居民不动产权证书办理停滞。永康社区党委果断启用“社区吹哨、部门报到”机制,街道、社区与业委会三方依托多元协商平台,剖析问题,探寻解

决之策,同时向石嘴山市、大武口区两级自然资源和住建等部门求助。相关部门携手社区,在14个月里共同梳理复杂产权与资金问题,公正平衡各方利益诉求,逐步攻克难关。如今,已有125户居民办理了不动产权证书。

“双报到、双报告”机制积极引导机关党组织和党员干部主动参与基层治理。截至目前,大武口区52家机关事业单位已累计走访群众600余人,办理民生实事80余件。

## 吴忠市 单位与社区“结亲”解难题

“小区环境好了,住着舒心,大家心情更好了。”2024年12月8日,家住吴忠市利通区金星镇金星花园社区利北小区的“楼道红管家”马克说。利北小区建于1983年,属于老旧小区,无物业公司管理,基础设施老化严重。2018年,社区召开业主大会,选举热心公益事业、责任心强的小区居民成立“先锋管家团”,负责小区大小事务。

成立初期,小区治理力量比较薄弱。“有居民反映树木影响采光,还有部分树木枯死,利通区自然资源局党员马克了解情况后,主动找到专业团队修剪、补栽树木。”金星花园

社区党委书记刘亚丽说。社区联合“先锋管家团”,结合“聚焦百姓百件事,倾心为民办实事”活动,通过前期入户走访、网格内发布,解决居民的诸多烦心事。

同心县11名县处级领导干部担任“联合党委”书记,创新“书记联办解难题”机制,投入100余万元实施搭建车棚、安装充电桩等民生实事项目51个。盐池县坚持社区点单、政府买单,县财政投入1000余万元实施小区停车场硬化、更换单元门等“微实事”项目120余个,让幸福在群众家门口升级。

近年来,吴忠市持续深化社区“联合党委”工作机制,组织980余家机关企事业单位与93个社区签订共建协议,推行1.28万名在职党员到社区认领1个微心愿、办理1件实事等“四个一”活动,开展政策宣传、法律援助、健康义诊等志愿服务活动20万余人次,认领服务项目和“微心愿”上万个,解决了小区门禁损坏等问题2400余个。

“社区事务繁杂,我们将用好、活用社区‘联合党委’工作机制,推动力量整合、资源下沉,有效赋能社区治理。”吴忠市委组织部相关负责人介绍。

## 隆德县 多方协调共同解决

隆德县城关镇东关社区服务15个小区、4191户家庭、12301名常住人口,是该县最大的社区,面临着辖区面积大和人口老龄化的双重挑战,可该社区在基层治理方面“身怀绝技”。

2024年5月,中关村小区5号楼下水主管破裂,导致污水返涌,影响了居民生活。社区工作者了解情况后,向城关镇政府综合办公室上报,并联系了城建部门。在城建部门协助下,很快便解决了问题。

除了社会服务,社区还致力于解决居民家庭困难。

2024年4月,社区工作者发现一位女子在小区内自言自语。经了解,该女子患有精神疾病,其丈夫因癌症晚期正在北京接受治

疗。社区工作者连续两天观察后上报情况,社区迅速响应,协调派出所和救护车,与患者沟通后,将其送往医院,并垫付了3300元治疗费。同时,社区还协调教育部门安排老师照顾患者的孩子,并为其丈夫申请了3000元临时救助。患者住院期间,社区协助为其办理了低保。

“社区以服务群众为中心。”2024年12月9日,东关社区党支部书记李冬草说,老小区存在房屋陈旧、住户年龄大等诸多问题,还需多方协调,共同解决。

“2024年11月,我们社区与县妇联合作,为有就业创业意愿的妇女举办了为期半个月的育婴护理培训班,吸引了60多人参加。”城关镇隆泉社区党支部书记韩云介绍,培训结

束后,学员将被安排到月嫂中心等工作。此外,社区还根据居民需求,为居民申请辅助工具。2024年,社区为1户居民申请了新轮椅,最近还为其送去洗澡工具,帮助居民解决生活困难。

“目前,我们正利用驻区单位职能和在职党员专业特长等资源,与64个机关企事业单位党组织签订共驻共建协议书,商定建立‘社区治理资源清单’,结合实际开展‘一对一’结对帮扶,为精准服务群众创造条件。”隆德县委组织部相关负责人介绍,通过“双报到、双报告”、主题党日和志愿服务等形式,隆德县正不断落实“浓情端午”“健康义诊”等社区治理项目,用实际行动解决群众所需所盼。

## 期待 对“吹哨”的反应再快些

“‘上面千条线,下面一根针’,社区需要处理辖区方方面面的问题,有时难免有顾不到的地方。”隆德县城关镇隆泉社区党支部书记韩云说,作为拥有8个居民小区、服务2656户6598人的大社区,隆泉社区需要多部门协同发力,共同发现群众的急难愁盼问题,解决群众生活中遇到的困难与需求。

银川市兴庆区大新镇银横社区工作人员曹锦秀表示,她在实际工作中发现,个别部门对“吹哨”反应迟缓,导致问题解决延迟,错过最佳处理时机,影响群众对机制的信任和满意度。例如,一些紧急的社区安全隐患事件,若相关执法部门不能快速“报到”处理,可能随时引发事故。此外,“吹哨”与“接哨”双方信息传递存在不畅现象。社区“吹

哨”时对问题的描述不够精准全面,或者部门“接哨”后对实际情况了解不够深入,容易造成误解,导致解决问题的措施缺乏针对性和有效性。在处理一些涉及专业领域的设施故障时,因信息沟通有误,维修人员带错工具或材料,延误修复进程。

对基层治理,社区居民也提出诉求,希望相关部门从多个角度推进工作,让居民对基层治理成效更加可感可及。

石嘴山市大武口区长城街道新世纪小区居民王新民曾是“社区吹哨,部门报到”制度的受益者,他认为“吹哨”的方式可以进一步拓宽,例如成立微信群组、研发微信小程序等,让居民反映问题时更加方便,响应部门也能够更快作出反馈和回应,同时进一步明确

各部门职责,提高响应效率。

吴忠市民马先生说,社区作为联系群众的“最后一百米”,有许多问题需要“吹哨”,“吹哨”重点应放在群众所需吹好“日常哨”、重点工作吹好“攻坚哨”、应急处置吹好“应急哨”。

银川市金凤区阅海万家居民王璐则表示,社区应该加大对“吹哨”机制及其他社区治理好做法的宣传力度,可以在宣传栏显著位置向居民介绍相关工作机制,方便居民用好反映问题的途径,解决实际问题。她最近才从报纸上了解到“吹哨”机制,此前,她在社区遇到问题一般会拨打12345政务服务便民热线反映。今后,她会找有相同困扰的邻居一起与社区沟通,通过启动“吹哨”机制,提升问题的解决进度和成功率。