

# “通了暖气就是舒服”

——中原区柳湖街道办事处以高效能治理破解民生难题

本报记者 孙志刚 通讯员 刘士博 文/图



柳湖街道办事处网格人员上门走访了解供暖满意度

料峭寒冬，中原区永威瑞和苑小区居民这个寒冬不再冷。“以前冬天没供暖在家裹得严严实实还觉得冷，现在室内温度稳定在25℃、26℃，特别舒服。”居民纷纷表示，通了暖气就是舒服。这两个小区能供暖，得益于“接诉即办”快速响应，在解决供暖这样的民生头等大事，多部门迅速行动以高效能治理破解民生难题。

10月下旬，郑州气温持续走低，12345政务服务热线、“郑好拍”民生平台及居民网格群内，关于中原区永威瑞和苑小区供暖问题的诉求出现。为让居民早日用上暖气，中原区迅速将供暖保障纳入高效能治理重点，创新实行“日调度、周通报、月总结”工作机制——以高频次调度压实治理责任，以常态化通报倒逼服务进度，以阶段性总结优化治理举措，真正把民生温度扛在肩上、抓在手中、落到实处，构建起覆盖全域的供暖保障“指挥中枢”。

中原区柳湖街道办事处以党建引领网格化治理为核心抓手，将“接诉即办”理念深度融入基层治理实践。迅速组建

由社区工作者、物业人员组成的“供暖服务小队”，下沉网格开展“拉网式”排查，建立“一小区一方案”推进计划，确保供暖问题精准画像、靶向施策。排查中，2023年交房的永威瑞和苑、金地西湖春晓两个小区“交房未通暖”的问题浮出水面，成为居民最急难愁盼的“心头事”，也成为供暖保障工作的攻坚重点。

针对永威瑞和苑小区二次供暖管道验收滞后、质保金缴纳流程模糊、居民户号办理受阻等“连环堵点”，柳湖街道主动担当“桥梁纽带”，专门成立工作专班对接郑州热力公司，全程跟踪验收流程、协助开发商规范缴纳质保金，推进居民供暖户号登记办理。多方联动下，难题逐一破解。11月15日，郑州采暖季正式开启当天，永威瑞和苑小区准时通暖，此前居民反映的“无户号无法缴费”问题彻底解决。

与永威瑞和苑的“内部问题”不同，金地西湖春晓小区的供暖难题集中在外部配套——小区周边缺乏市政供暖主管网，成为接入集中供热的“硬骨头”。为破解

这一结构性瓶颈，中原区城市管理局与柳湖街道办事处成立联合工作组，多次联合热力公司相关施工单位赴现场勘查论证，抢抓供暖季来临前的黄金工期，在严把工程质量关的同时全速推进。经过日夜奋战，管网铺设与对接工作高效完成，确保小区居民在采暖季顺利用上暖气，彻底告别“过冬难”。

截至目前，永威瑞和苑、金地西湖春晓两小区已相继正式接入市政供热管网，累计覆盖总建筑面积32.54万平方米，为2648户居民送去冬日暖流。

从“群众诉求被动响应”到“主动服务提前介入”，从“分散服务”到“网格联动”，中原区以高效能治理为牵引，以网格化管理为支点，用干部的“辛苦指数”换取群众的“幸福指数”，将党和政府的关怀精准传递到群众身边。今冬以来，高效能治理催生的民生暖流，正让中原区群众切实感受到治理温度与发展希望，凝聚起共建共享美好家园的强大合力。



中原区永威瑞和苑小区供暖设施投入运行

# “幸福感在家门口不断升级”

——二七区康桥华城社区以治理创新绘就幸福民生画卷

本报记者 刘伟平 文/图

“小区充电桩安装难题3天解决，老年人就餐有了实质性进展，占道经营现象清零……”在二七区大学路街道康桥华城社区，一件件民生诉求的快速响应、高效解决，正让居民的幸福感在家门口不断升级。作为一个建成16年，辖区面积0.05平方公里、涵盖2324户7000余人的老旧小区，康桥华城社区以党建为引领，以“文化兴家园”为纽带，创新推行“3123”工作法，将“接诉即办”深度融合基层治理，实现了从“门难进、话难搭”到“事事有回应、件件有着落”的华丽蜕变，书写了共建共治共享的社区治理新篇章。

党建引领强根基，织密诉求响应“一张网”。社区治理的效果，关键在组织。康桥华城社区打造了“社区党总支—网格党支部—微网格党小组—联户党员”四级组织架构，将辖区科学划分为9个基础网格、33个微网格，由“两委”成员担任网格长，履行“接诉即办”第一责任，微网格长与党员联户化身信息前哨与调解先锋，确保问题早发现、早介入、早处置。在此过程中，社区特别注重发挥“五老”同志、志愿者等群体的作用，组建了26支共647人的文化建设雷锋志愿服务团队，形成“十队一学堂”的特色品牌。这些志愿者活跃在网格一线，既是政策宣传员，也是民情收集员，更是矛盾调解员。

多元渠道畅民意，搭建为民服务“连心桥”。“接诉即办”的前提是“精准接诉”。康桥华城社区打破传统诉求收集模式，构建起“网格平台交办、居民群众反映、社区走访发现”三位一体的诉求收集体系，让群众的“急难愁盼”有人听、有人管。

在社区楼宇单元口，网格员、民警、物业管家的联系方式一目了然；“社区一网格—一楼栋”三级微信矩阵全天候在线，实现简单咨询“秒回”、复杂问题“接单办理”；12345热线与网格系统数据互联，形成“线上接单、线下办理、实时反馈”的闭环处置链条。今年以来，社区共收集增设充电桩、老旧电梯更换、环境整治等各类诉求493件，做到了民生诉求“全覆盖、无死角”。

创新机制提效能，按下民生实事“加速键”。“接诉即办”的核心在“办”，关键在“快”

和“好”。康桥华城社区创新推行“3123”工作法，以标准化流程推动诉求高效处置。“一个态度”彰显为民初心——对群众反映的问题，能办的立即办、办就办好，一时不能解决的热心接待、耐心倾听、细心解决，让群众暖心而归；“两条底线”坚守服务承诺——1天能办的坚决不拖2天，1次能办的坚决不跑2次；“三种办法”破解治理难题——责任主体认领“自主办”、社区协商组织“共同办”、联动上级部门“一起办”，实现问题精准分类、高效处置。

鸿鑫商场停业近3年的“老大难”问题，就是通过“共同办”机制圆满解决的。该商场产权由97名业主共同持有，因经营不善停售后，物业协调、派出所调解、法院诉讼均未成功。社区得知情况后，组织志愿者与双方反复沟通协商，最终促成和解，商场重新开业。截至目前，社区自主办理诉求476件，协商办理52件，吹哨联动办11件，办结率和满意度均保持高位。

文化赋能促长效，构建共建共享“新格局”。康桥华城社区的“接诉即办”工作，始终与“文化兴家园”的发展思路深度融合。社区通过墙面展板、亭台广场、绿化枝头等载体，用群众易懂的语言宣传居民公约、社会主义核心价值观，让“人人为我、我为人人”的理念深入人心。在共治保障机制中，社区推出“三个优先”政策，在入党培养、社区委员选举、“两代表一委员”推荐中优先考虑优秀志愿者，同时创新积分兑换模式，将积分兑换从实物拓展到写真拍照、视频录制、免费直播等服务，极大激发了群众参与社区治理的热情。逐渐地，康桥华城社区的“接诉即办”已从单纯的诉求处置，延伸到民生服务的方方面面，从“被动响应”转向“主动防控”。

如今的康桥华城社区，先后荣获全国“最美志愿服务社区”、河南省“五星”支部、全省民主法治示范社区等多项荣誉。漫步社区，钢琴键盘式的楼梯寓意着治理合力，“爱施爱返”的对联传递着邻里温情，丰富多彩的文化活动洋溢着幸福气息。康桥华城社区用实践证明，当党建引领的组织力、文化育人的凝聚力与“接诉即办”的执行力有机结合，破解老旧社区治理难题，让社区成为居民最放心、最安心的幸福家园。



大学路街道康悦汇楼宇党委开展双节同庆活动暨第三季度区域化党建联席会



康桥华城社区依托“小院议事厅”协调辖区闲置底商盘活事宜