

# “社区有100人,工作要准备200种办法”

## ——吉利区河阳新村社区党总支书记于书法先进事迹之二

核心提示

封面青绿色,设计不复杂,看起来简单大方,装帧朴素。在“共建共享创和谐”“便民服务解难题”“化解矛盾除烦恼”等分类目录下,一个个文章题目更是让人忍俊不禁——《又能做饭了》《又有热水了》《社区不能养鸡》《社区不能养兔子》……

这是吉利区河阳新村社区党支部刚刚编印的一本小书,名字叫《河阳新村社区为民服务实录》。近年,在河阳新村社区党总支书记于书法的带领下,社区工作人员上门服务已成常态。他们一心一意为居民办实事、办好事,用一片赤诚彰显了为民情怀。

“俗话说‘啥果啥切法,啥人啥办法’,我这个人爱琢磨。”老于一咧嘴,乐了,“社区有100人,工作要准备200种办法”。

### 服务“三上门” 温暖居民心

河阳新村社区党支部的工作人员爱穿平跟鞋,因为平时要走的路实在太多。“自从有了‘三上门’,每天轻松一万步。”社区党总支副书记马妙红笑着说。啥叫“三上门”?

“这个事本来应该我到社区办的,倒麻烦你们上门来,真是太感谢了!”前些日子,80岁高龄的孤寡老人刘奶奶拉着社区工作人员的手,久久不肯放下。

于书法说,河阳新村社区老人不少,他们要么子女不在身边,独居社区;要么长期患病,子女上班没有时间照顾。本着“帮老助残,服务为先”的服务理念,社区在每月对80岁以上的老人和残疾人电话询问的同时,坚持做到上门服务,随叫随到。有一回,得知社区老人家里没菜,老于带着工作人员冒雪采购后送到家,却忘了自己也已年近古稀。

这是“一上门”;对80岁以上的老人和残疾人,必须上门服务。

由于社区服务对象复杂,居民性格不同,为避免工作人员与居民之间发生不愉快现象,就得把“服务让居民满意”放在第一位。于是就有了这样的规定——由于工作原因造成居民不能一次办妥的事项,必须上门服务,这是“二上门”。

在河阳新村社区,对家庭有困难要求到家中服务的居民,工作人员也必须做到上门服务,这是“三上门”。

“替居民着想,为居民服务,谋居民幸福,让居民满意。”老于一说,这看似简单又不简单的“三上门”服务,把与社区居民生活息息相关的民政服务、劳动保障、就业服务、计划生育等延伸到居民家中。

社区工作人员表示,通过上门服务,真正熟悉了社区家家户户的情况,将居民冷暖挂在了心上,把居民的忧愁放在了手边,如此既得到了大家的表扬,又温暖了居民的心!

“咱社区里啥问题都能解决!”提起社区工作人员,社区居民纷纷竖起大拇指称赞。

### 人人“多面手” 处处“解民忧”

“三上门”让社区工作人员“动了起来”,可要给大家办成事,没点儿“金钢钻”可不行。

于是,工作人员行为规范中的“五四”原则又被于书法和同事们琢磨了出来。

所谓“五四”原则,指的是社区工作人员必须做到“五个四”——四懂:懂政策、懂法规、懂民俗、懂流程;四会:会急救、会调解、会应急、会走访;四掌握:掌握一点法律知识、掌握一点心理学知识、掌握一点哲学知识、掌握一点语言知识;四到位:身到位、心到位、情到位、责到位;四快捷:信息采集传递快、处理问题速度快、为民办事跑得快、居民意见反馈快。

有了这几样“法宝”,社区工作人员

成了“多面手”,在居民打电话求助时,绝不推辞,热情为居民排忧解难。

去年夏天的一个晚上,当时大半夜里家里停电,可把家住3号楼的李仁儒老人热坏了,联系上电工班没找出原因。酷暑难耐,老人跟社区联系,工作人员接到电话后,马上联系技工前来维修,以最快速度把电路接通。

又如,69岁的李泽民前段时间对电脑产生了兴趣,可是买了台笔记本电脑又不会用,干瞪眼之余,一个电话打到社区求助,工作人员前前后后三次上门,为老人认真讲解调试。

工作人员会得多,能把问题解决了,群众就满意;另一方面,这样的工作方法倒逼工作人员去学习、去进步,对于自身也是一种促进。老于一表示——这又是一个“双赢”的法子。

### 一事一评价 件件都满意

有了办事方法,有了业务范围,爱琢

磨的于书法又制定了“五必须五不准、一评价”行为规范。

居民踏进社区门,必须热情接待,笑脸相迎,不准摆架子、板面孔、优亲厚友;居民有求助,必须全程介入,负责到底,不准推诿扯皮、无理拒绝;

为80岁以上老人、残疾人服务,或因自己工作失误造成不能一次办妥及居民有实际困难要求上门服务时,必须主动上门服务,不准要求当事居民到社区办公室办事……

这“五必须五不准”行为规范执行如何?就以群众满意不满意为标准!为此,社区专门建立了一事一评价台账,居民当天来办事,随时评价签字。

成效显著而易见。据统计,开展网格化工作以来,工作人员上门服务1602人次,电话询问1750次,为居民解决各类实际问题454个,成功调解各类纠纷80多起。社区近两年经办的1781件大小事,件件群众都表示——满意。

本报记者 陈曦 朱艳艳 通讯员 周慧婷 李亚光

## “一心一意”,才有“百分满意”

“近两年经办的1781件大小事,件件群众都表示——满意”。常有人感叹“基层工作不好做”,河阳新村社区却交出了群众100%满意的答卷。这背后,“一心一意为居民办实事、办好事”,至关重要。

一心一意,意味着和群众心意相通,设身处地、将心比心地去感受百姓冷暖,用心用情地寻求解决之道、提供优质服务的。正因一心一意,才有把群众当亲人的真情,才会为居民琢磨准备“200种方法”;正因一心一意,才会对群众诉求、现实痛点感同身受,才会推出“三上门”的贴心服务、“五必须五不准”的行为规范。

古人云,善治必达情,达情必近人。一心一意,使得党员干部更容易“近人”“达情”,从而提升服务群众的

精准度和时效性,不断接近“善治”。心意相通才会心心相印。当社区居民享受到精准高效的服务、感受到服务背后的温度,又怎会不打高分?

诚如习近平总书记所言,“感情是一个非常本质的东西,不带着感情去做接地的动作,就是‘作秀’了。有感情的同志下基层做工作,看得见、摸得着、体会得到,那是一种温度”。

在推进“两学一做”学习教育常态化制度化之际,向于书法同志学习,就要常怀这样的“感情”和“温度”,切实增进为民情怀,立足岗位服务群众,用一心一意赢得更多“百分满意”。

### 洛平感言

## 我市出台《完善矛盾纠纷多元化解机制实施办法》——推广建立个人品牌调解室

能解决在苗头、解决在基层。

近年,我市在健全大调解机制、完善基层矛盾纠纷预防化解机制等方面积极探索,在维护社会稳定、促进社会和谐方面取得明显成效,确保了全市社会大局持续安全稳定。《办法》中制定的措施机制更加健全,主体责任更加明确,工作方法更加务实,组织保障更加有力,从而建立和完善矛盾纠纷多元化解机制。《办法》的实施有利于整合人民调解、行政调解和司法调解等多种社会资源,综合运用调解、仲裁、诉讼等多种方式和手段,形成功能互补、程序衔接的矛盾纠纷有效化解体系,能够不断提升预防和化解矛盾纠纷的能力水平,进一步促进社会和谐稳定。

市综治办相关负责人介绍,化解矛盾纠纷可通过以下途径:协商和解、人民调解、行业调解、商事调解及其他具有调解职能的组织和个人调解、行政调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼、法律、行

政法规定的其他途径。

《办法》明确,要支持、保障人民群众依法自主选择纠纷化解途径。行政机关、司法机关、调解组织、律师事务所等要制定告知引导工作规范和示范文本,鼓励和引导当事人选择非诉讼方式解决纠纷。综治部门和其他有关部门、调解组织、仲裁机构将加强协调配合,推动程序衔接,促进纠纷多元化解。例如,推动有条件的基层法院对家事纠纷、相邻关系纠纷、小额债务纠纷、消费者权益纠纷、交通事故纠纷、物业管理纠纷等适宜调解的案件,在征求当事人意愿的基础上,在立案登记前由调解组织先行调解。

根据要求,我市将建立各级政府负总责、政府法制机构牵头、以各职能部门为主体的行政调解工作体系,打造职责明确、功能完善、作用明显的行政调解综合平台;完善人民调解专家人才库,将调委会和调解员、专家人士基本

信息建立档案;培育调解品牌,推广建立以调解员个人名字命名的人民调解室,每年打造一批亮点、选树一批典型。通过进一步完善矛盾纠纷多元化解机制,密织矛盾纠纷排查化解网络,使矛盾纠纷排查化解工作覆盖到每一个村组、每一个社区网格,真正做到进一步提效率、质量、权威,确保小事不出村(社区)、大事不出乡镇(街道)、难事不出县(市)区、矛盾不上交。

《办法》指出,矛盾纠纷多元化解要注重规范、提高效率、便民利民,各级各部门要充分运用现代传媒工具,加强矛盾纠纷多元化解机制的宣传普及工作,引导人们以理性合法方式表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

### 多元化解矛盾纠纷 促进社会和谐稳定

## 新理念落地,一座城开花

春天来了,一些退休职工喜欢在涧西区国学游园内打太极拳。数月前,这里还是“黑咕隆咚、杂草丛生”,改扩建后小广场变成了小游园,“大家每天来跳舞、打拳、散步,心情很舒畅!”

小游园虽小,满足的却是市民健身、休闲的大需求。城市寸土寸金,小游园超越城市开发的利益冲动,安放的是人民至上的情怀。像国学游园一样,去年我市共新建、改扩建了47个游园,打造15分钟生态休闲圈。开窗见绿、出门进园,已成为越来越多市民的美好生活场景。

共享发展,让民生福祉看得见、摸得着:过去一年,省定214个贫困村46760名贫困群众脱贫任务如期全面完成,职工医保住院费用报销比例提高到80%,城乡居民基础养老金提高到每月80元,全市民生支出完成378.4亿元,七成多财政“蛋糕”切给了百姓。

(八)“新发展理念要落地生根,变成

普遍实践,关键在各级领导干部的认识和行动。”

理念不会自动变为现实。如果不想干、不敢干、不会干,蓝图再清晰、方向再明确,也难以把新理念转化为新成效。

更广更有效地调动干部队伍积极性,洛阳积极倡树“清新简约、务实”的作风导向——

“清”就是政治清明、作风清新、为官清廉,营造政治上的绿水青山;“简”就是简简单单、实实在在,不搞繁文缛节,不搞形式主义;“本”就是务实之本、民生之本、稳定之本,全面从严治党的本;“实”就是谋事要实、创业要实、做人要实,谋发展、作决策、定措施,抓落实都要从实际出发,注重实效。

导向树起来,作风强起来。加强正向激励,洛阳把以新发展理念为引领、推进“9+2”工作布局等工作纳入考核体系,强化以工作实效任用干部的用人导向,让能干干事者有舞台,为敢担当

者而担当;狠压歪风邪气,洛阳紧盯突出问题,突破中梗阻,惩戒不作为,仅去年一年,就查处“四风问题”406起,处理561人。

抓住了“关键少数”,就抓住了发展的关键。以“清新简约、务实”为导向,河洛大地涌现出王晚阳、于书法等一批忠诚、干净、担当的先进典型,政治生态好起来了,创业氛围浓起来了,新理念落地生根的土壤厚起来了!

(九)“洛阳三月花如锦,多少工夫织得成。”

今年是党的十九大召开之年,在时空格局中,饱含着奋斗的价值。立志率先发展的洛阳,踏上了新的长征路。当下的洛阳,国色绽放,花香袭人,但要“明年春色倍还人”“年年花胜去年红”,除了辛勤耕耘,可有何途?

以新发展理念为指挥棒,撸起袖子加油干,洛阳的前方必定是比春日繁花更加灿烂美好的似锦前程!

## 认真细致精心筹备 全力以赴确保安全

本报讯(记者 申利超 通讯员 刘晶刚)昨日,市委副书记、第35届中国洛阳牡丹文化节执委会常务副主任袁永新带领有关部门负责同志到市110联动指挥中心、洛阳体育中心广场等地,调研指导景区、公园交通安全管理、安全保卫、开幕式筹备等工作,看望慰问一线公安交警和开幕式演职人员。

在市110联动指挥中心指挥大厅,袁永新调看了主要道路和景区路面实时监控情况,详细了解交通管理和接待警工作情况。袁永新指出,“旅游年票不受限、部分公园不收费、社会车辆不禁行、餐饮住宿控涨幅”是市委、市政府今年确定的“以节惠民”重要措施。各相关部门要协同联动,落实责任,加强对景区、公园特别是免费公园周边地区的交通管理,制订切实可行的中远距离交通调控预案,综合运用广播、微信、微博等手段,多渠道实时发布路况信息,引导市民和游客合理出行;要强化治安管控,重点加大对偷盗、抢夺、抢劫等侵财性案件的打击力度;要加强巡逻防控力量,进一步提高路面见警率,有效打击、震慑现行违法犯罪,切实提升社会治安防控能力和水平,提升人民群众的安全感和满意度。

本届牡丹文化节开幕式筹备工作进入最后阶段。袁永新来到开幕式演出场地,实地查看、详细询问安全保卫、场地设置、消防保障等工作,并现场办公协调解决存在问题。他强调,各有关单位要进一步强化责任意识,严格按照牡丹文化节总体工作部署和开幕式筹备方案要求,各司其职、各尽其责,确保开幕式安全有序;要制订细化安保应急预案,确保一有情况能够快速反应、及时处置,切实做到万无一失。

袁永新强调,中国洛阳牡丹文化节是洛阳展示对外形象、促进经济发展、实现惠民利民的重要平台,各级各部门要切实提高认识,强化责任,坚决克服麻痹懈怠思想,认认真真再认真,细致细致再细致,落实落实再落实,切实将新发展理念、洛阳发展新战略定位、“9+2”工作布局和“四高一强一率先”奋斗目标等要求,贯彻落实到节会举办全过程,确保把本届牡丹文化节办成一届“更富内涵、更重惠民、更有实效”的盛会。市领导杨炳旭、魏险峰参加调研活动。

## 步行康复机器人等 3个项目落户示范区

本报讯(记者 李东慧 通讯员 李新安)昨日,市城乡一体化示范区举行牡丹文化节首批项目集中签约仪式,步行康复机器人、硅光子、清洁制浆等3个新兴产业项目落户示范区。

步行康复机器人项目由香港恒荣国际投资有限公司投资,总投资3亿元,以研发、设计、生产、销售康复步行医疗机器人为主,将开展步行康复的综合服务。硅光子项目由新加坡芯联芯微电子有限公司投资,在伊滨区成立硅光子产业园,将新加坡的研发成果引进洛阳生产,产品包括光子芯片、光电器件、光电模块、宽带接入网子系统。清洁制浆项目由香港祥业集团、天津银瑞万通资产管理有限公司、中誉佳联实业有限公司、洛阳市新区建投公司等联合建设,将采用国内先进的零排放零污染清洁纸浆制浆制造技术,突破“无碱不成浆”的传统造纸技术,实现绿色生产。

市城乡一体化示范区领导王立林、史秉锐、曾丹梅参加签约仪式。

## “花开富贵——全国书画名家作品邀请展”开展

本报讯(记者 常书香 通讯员 屈小丽)8日,“花开富贵——全国书画名家作品邀请展”在洛阳博物馆开展。

该画展由中央数字电视书画频道、省美术家协会、荆浩艺术研究院、市委宣传部、市关工委联合主办,共展出来自全国各地131位著名书画家的百余幅山水、花鸟、人物精品画作及书法作品。该画展将持续至4月12日,观众可免费参观。

省文联副主席、省美协主席刘杰,市委常委、宣传部部长杨炳旭,市关工委执行主任高凌芝等参加开幕式。

## 全球华人纪念关公诞辰 1857周年书画开展

本报讯(记者 常书香)昨日上午,“凝聚浙商 奉献洛阳”首届“浙商杯”全球华人纪念关公诞辰1857周年书画展在洛阳市艺术研究院开展。

该展览由市工商联、中国花鸟画研究院、市书画家协会主办,洛阳市浙江商会、洛阳市艺术研究院等承办。主办方从全球华人征集的3000余幅书画作品中选出100余幅进行展出,展出时间为3天,观众可免费参观。市领导王敬林、安石柱等出席开幕式。

(上接01版)

今年清明假期,太原市一家旅行社的导游杨倩带领50多名游客来洛赏花。“4家牡丹园免费开放,4家主要牡丹观赏园执行优惠票价,相信这些优惠措施会吸引更多游客来洛游玩。”杨倩表示,他们也将设计推出旅游线路,吸引更多游客来洛赏花旅游。

“这次我们一家人来旅游,单门票一项就省了不少钱,希望今后这些优惠措施能够常态化。”跟随该旅行团来洛的游客何志娟说。

河南科技大学经济学院院长刘溢海表示,和往年相比,今年牡丹文化节期间各大牡丹园的赏花优惠政策力度大了,靠门票得到的收益会减少,但随着人气的提升,将会带动吃住、购物、娱乐等消费的增长。从长远看,有利于推动我市旅游产业加快由“门票经济”向“产业经济”转型升级,带动整个旅游产业的发展。本报记者 戚帅华

编者按

完善矛盾纠纷多元化解机制是中央、省委的决策部署,是保障群众合法权益、促进社会公平正义的必然要求,是加强和创新社会治理、深化平安建设的重要内容。近日,我市出台《完善矛盾纠纷多元化解机制实施办法》,使我市多元化解矛盾纠纷有了更完善的机制保障。即日起,本报开设《多元化解矛盾纠纷 促进社会和谐稳定》专栏,报道我市矛盾纠纷多元化解工作中的有益探索等。敬请关注。

本报讯(记者 申利超 通讯员 张爱铎)我市近日出台《完善矛盾纠纷多元化解机制实施办法》(以下简称《办法》),提出将通过一系列措施,确保矛盾纠纷

(上接01版)  
(七)“自信之花”讲述的是“共享”的故事——

“治国无常,而利民为本。”3月末,我市发放牡丹文化节惠民“大礼包”,旅游年票不受限、部分公园不收费、社会车辆不禁行、餐饮住宿控涨幅……惠民政策实现多个方面的突破,是近年力度最大的一次。

突破,为的是“更重惠民,使牡丹文化节真正成为人民的节日、百姓的盛会”。然而,“免费开放”等政策会带来交通、安全、财政支出等方面的巨大压力和“连锁反应”,对一个长期以来比较重视“赏花经济”的城市来说,没有为民利民的担当,没有敢于打破条条框框的气魄,是不可能有此破冰之举的。这,就是共享发展,就是“以人民为中心”。

坚持共享发展,洛阳树立“抓民生也是抓发展”的理念,贴近群众需求,持续办好民生实事。