

创城常态化绘就居民幸福生活

哈南举全社会之力持续推进创城惠民工作

□文/摄 本报记者 韩丽平



新谊社区志愿者正在义务劳动。



志愿者誓师大会。

“创城以来，我们明显地感到小区环境变好了，乱堆乱放现象不见了，人们讲话文明、礼让增多了，矛盾纠纷减少了，希望这种状况能一直延续下去，并且越来越好。”这是记者在哈南工业新城采访

期间，听到居民说得最多的话语。让居民生活环境更加美好，让创城工作惠及居民，持续推进创城工作常态化，这其实也是哈南建立创建文明城市长效机制的最终落脚点。为实现这一目标，近几年，

哈南不断探索创城工作的有效路径，相继推出了“以城市党建引领社会化治理”、“两代表一委员工作室”、“智慧城市建设助力创城”等一系列措施，坚持走社会化之路，动员全社会力量共创文明城。

党建引领 共建幸福城区

平房区建文小区是一个物业弃管小区，像其它普通弃管小区一样，由于年久失修，小区内的供水管线、二次加压供水设施、供电线路经常会出现小毛病，但是它又与一般的弃管小区不一样，出现问题后，其所在的新谊社区工作人员会第一时间联系上社区综合党委内的相关单位，为其快速有效解决问题，确保居民生活不受困扰。

“以前这种弃管小区出现问题，我们社区要通过行政角度与供水、供电单位进行沟通，时间长、效率差，很多时候还需要社区自掏腰包帮助居民解决问题，既影响了居民正常生活，也为社区带来了经济负担。如今在平房区委区政府的支持下，社区成立了综合党委，把供水、供电、房产交易、司法局、残联等20多个与居民生活息息相关的部门

都纳入进来，与居民成为一家人，现在居民再遇到困难，我们就会通过综合党委直接联系相关部门。”新谊社区党委书记、主任张瑞君兴奋地说，都是一家人了，为自家办理事宜更加方便快捷。

新谊社区综合党委的创建只是平房区开展以城市党建引领社会治理的一个缩影。“以城市基层党建引领社会治理的理念，努力打破因行业分割带来的体制限制，消除因层级叠加造成的工作阻碍，突破因行业差异形成的职能壁垒，加快区域内各类型组织和各方积极力量的良性互动、合作共赢，在增强党组织在城市社会治理中的核心领悟能力同时，也增强了人民群众的‘获得感’，从而助力创城工作有序开展。”平房区委常委、宣

传部长白文丽说。

据了解，截至2016年底，平房区（哈经开区）现有基层党组织605个，自管党员10108名。经过多年的探索与实践，该区以区域化、社会化、信息化、品牌化为特色的街道社区党建、两新组织党建有了扎实的基础，城市党建雏形已初步显现。特别是在街道成立了一核多元综合党委，将共建单位由中直企业向辖区单位拓展，进一步深化了共建领域，强化了街工委的核心作用，实现了党组织的区域有效覆盖。

“基层党建工作有亮点有特色，与创城工作有效融合，如今平房区已形成了由街道社区统领，将辖区内的企业、单位、居民充分吸纳到党支部中来，形成不同角度支持和参与创城的态势。”白文丽说。

线上线下 民情民意全互动

小区道路破损严重怎么办？居民楼道环境卫生不达标怎么办？小区没有路灯怎么办？在平房区，居民有困难、诉求，可以向“两代表一委员”工作室反映，既可通过互联网登录线上网络工作室寻求帮助，也可直接上门到社区工作室当面提交。届时，“第一应答者”就是平房区的党代表、人大代表和政协委员。“两代表一委员”一时解决不了的问题，可通过政府督办流程直达顶层予以解决。

据了解，为推进创城工作常态化，平房区开通了“两代表一委员”工作室平台，促进党代表、人大代表和政协委员

转作风、接地气、知民忧、履职责，有效发挥服务大局、联系群众的作用。目前，“两代表一委员”工作室设立线上、线下两个工作平台，线上工作室，采取网上互动的方式，在服务民生“天大小事”手机APP网络平台上，将“两代表一委员”的基本情况、联系方式、QQ、邮箱、微信等进行公示，由代表委员自行登录“天大小事”APP客户端，根据工作职责和岗位职能，通过在线交流的方式，宣传党的政策、平房区委区政府年度重点工作，在线解答群众提出的咨询或问题。居民可以在线实名给代表委员留言，提交建议、意见、诉求，进行互

动交流。线下工作室，采取驻室接待的方式，面对面听取群众反映。现在每月10日和25日两天设为“两代表一委员”线下工作室接待日，每季度确定一天为工作室交流日。

与此同时，社区还组织代表委员采取集中走访、专题走访、应约走访、定期回访等形式，经常性走访工作室所在辖区的机关事业单位、企业、商户和居民群众，深入了解社情民情。如今随着平房区“两代表一委员”工作室的全面铺开，让居民与党和政府的关系贴得更近了，居民支持创城、参与创城的积极性也更高了。

互联网+创城 居民生活更便捷

在平房区有两个深得民心的手机APP，一个是“乐活哈南”，一个是“天大小事”，这两个APP都是政府为了便民服务和解决民生诉求而开发创建的，旨在借助互联网手段助力创城工作，让居民生活更便捷。

据了解，“乐活哈南”是以服务群众为出发点，提供公共自行车查询、网上购药、社区服务预约、物业报修等全方位生活服务，提升基层群众对社区的认同感和凝聚力。在“乐活哈南”8大栏目、25个子栏目中，“在线购药”栏目最受欢迎，目前已上架药品1600余种，其中医保1500种，非医保100余种。仅2016年

成单超过6000单，交易额30余万元；“天大小事”以解决民生诉求为着力点，实现各类民意诉求直接同政府部门对接的扁平化结构，群众反映的民意诉求通过手机同步推送给区级领导和各委办局领导，各职能部门解决民意诉求的整个工作流程通过信息化平台实时呈现，有效破除了政务服务效率低下的顽疾。

同时，为实现将62项与群众生活息息相关的民生服务事项通过信息系统下沉到社区受（办）理，平房区还在政府办公网络平台基础上，设计搭建了“虚拟化便民服务审批平台”、“社区民生服务平台”两个智能化民生服务平台，实现了各

平台间能够协同审批、网上流转、信息共享、实时监察、日常办公等功能一体化，保证了区、街道、社区“三级”民生服务平台能够流畅对接和数据交换运行，为承接民生政务服务全面下沉创造了条件。

此外，随着创建文明城市工作的不断深入，平房区智慧城市建设的成果，也不断地为创城所用。目前，平房区出资建设主要街路的高清监控摄像头152个，新建13处48个交通卡口。12个高音鹰超远距摄像机，完成97处人脸识别卡口56处，补点位摄像头安装工作，在城管管理、交通疏导、安全防范等方面均发挥了重要作用。



文化艺术进社区活动现场。



为丰富居民文化生活，平房区举办了多种文艺活动。马建国摄

记者手记

□韩丽平

在今年5月9日平房区召开的创建工作协调会上，哈尔滨市创城督导组对平房区创城工作提出的六方面十几个问题当场被逐条认领，有的会后当日解决，有的列出推进时间表，有的确定了解决方案和完成时限，所有问题逐一落实。这就是平房区为全面推进创城工作，实施“四当场”工作机制后，收到的立竿见影的效果。

“当场认领工作任务、当场制定解决方案、当场对接联动部门、当场确定

为“立竿见影”点赞

整治预后效果”，“四当场”工作机制的基础是政府领导的高度重视和大力支持，区长、主管副区长直接参与创城协调会和专题协调会，实现区级领导之间的面对面联动，实现了分管部门“四当场”的高效工作机制，省去了基层单位请示汇报的时间，解决了部门职能交叉问题，提高了沟通效率，很多问题不出会议室即可得到解决。

俗话说，火车跑得快，全靠车头带。不论什么工作，只要领导带头担责，带头上前线，群众自然就不会掉队，在平房区创城工作也是如此。

“区委常委领导包片、主管副区长包战

线、各责任单位包指标、街道包社区、社区包楼道、楼道包户、包居民，以及驻区大厂、政府部门包庭院、包楼……”整个包保工作目标体系完整而详细。同时，配合日查、周督、月测评、年考核的问责体系，达到了目标明确，责任清晰，区级领导率先垂范，靠前指挥，深入街道、社区、企业检查指导创城工作，研究解决问题，征求群众意见，从而促进了创城工作扎实推进。

体制机制理顺了，居民反映的问题得到了及时有效的解决，这样的创城工作自然得到居民的认可。

“愿遇见我们的人从此幸福快乐” 记四叶草红十字哈南志愿服务队

□文/摄 本报记者 韩丽平

为环卫工人送上暖心豆浆、为贫困群体捐献爱心衣物、定期走进养老院做义工……在哈南有这样一个志愿组织，他们扶危济困、助人为乐，关注身边每一个需要关怀的人，用志愿服务传递爱心和快乐，他们就是四叶草红十字哈南志愿服务队。就像四叶草的花语一样，队长邹艳玲希望通过他们的志愿服务，愿遇他们的人从此幸福快乐。

见到邹艳玲时，已是中午时分，她和队友们还没来得及吃饭，正在忙着打包爱心人士捐赠来的棉衣棉裤，下午就要给四川省甘孜藏族自治州的困难居民寄过去。“我们是通过一个援藏助学群了解到的信息，而且队员也亲自去考察过，甘孜藏族自治州这里常年都需要棉衣棉裤，我们就在身边开展捐赠活动，每年都要邮寄三四次，一次三四千件衣服。”邹艳玲告诉记者，最初接触志愿服务还是她在社区工作的时候，那时候志愿者多数都是社区工作人员，服务的对象主要是辖区居民。后来自己退休了，本可以再找一份工作补贴并不富裕的家，但是却因不舍得放弃帮助过的人和需要帮助的人而毅然拉起队伍做了“全职”志愿服务队长。

说干就干，2016年5月8日，四叶草红十字哈南志愿服务队正式成立，成立之初70余人，通过一系列培训和活动后，队伍不断扩大，现已拥有志愿者600余人，这其中不乏企事业单位职工、企业家、商人、学生以及下岗工人，他们有钱出钱，没钱出力，每名志愿者都尽自己最大的能力为有困难的人供献力量。

张学君是四叶草红十字哈南志愿服务队的副队长，开着一家火锅店，本可以每天送送孩子、看看店，过得逍遥又自在，但他却偏偏爱上了做志愿者，得知邹艳玲组织志愿服务队，他第一个响应，还动员身边的亲朋好友和他一起做志愿服务，现在每一次服务队的活动他都积极参与，搭人搭钱，从不叫苦叫累，现在已成为服务队的骨干力量。

与张学君不同，关宗庆参与到志愿服务队是受了爱人的影响。“每天看着爱人乐此不疲的做公益、献爱心，每当她说



队员们在义务做手工为养老院筹善款。

少管所捐赠图书达4000余册；还带领组织东方学院的学生志愿者每月定期去哈尔滨市咱爸咱妈老年公寓做义工，为老人排除孤独。不仅如此，服务队还组织志愿者自筹资金看望昆仑花园老年公寓的12名五保老人、为每一位五保老人在他们生日的那一天送去生日蛋糕和祝福；母亲节、父亲节都是和养老院的老人们一起包饺子度过，重阳节、雷锋日、红十字日义务为老年人发放黄手环近千只；组织慈善义捐和爱心司机为阿城区麦芽家属区火灾受灾户送来米、面、油等慰问品。今年的四月中旬，得知巴彦县龙泉镇常安村东北方子屯因为烧荒，发生火灾，很多家庭粮仓、牲畜、农资产品、家庭财产都不同程度的遭受损失，致使很多家庭因灾受困，无法春耕的消息后，服务队在24小时内就捐款一万二千余元，第二天志愿者们就赶到巴彦县送到受灾的农民手中，为他们献人一份爱心。

今年5月8日红十字日，邹艳玲还和队员孙淑芹、宋月华、齐晓红一起与哈尔滨红十字签约，捐献眼角膜。“即便我们无能为力，但我们可以用伟大的爱去做些小事。”邹艳玲希望通过四叶草志愿者服务队组织的公益活动，为大家提供一个奉献爱心的平台，一个表达爱的机会，让更多人可以参与到公益活动中来。