

做好两项改革“后半篇”文章

四川德阳市旌阳区新中镇“三化”建设暖民心 一站式服务解难题

□吴清华 本报记者 李鹏飞 文/图

“一杯茶，一本书，一个下午，我的事情就办好了，以前赶德阳跑几趟才办得成的事情，在新中镇便民中心坐一会儿就解决了，简直方便！”近日，来自四川省德阳市旌阳区新中镇白河村的张大姐对新中镇便民中心的工作效率赞不绝口。

12月6日，记者了解到，自两项改革“后半篇”文章工作启动以来，新中镇始终将促进政府职能转变、提升公共服务水平作为提高农民群众获得感、幸福感的基础保证，优化资源配置、增强服务能力，将两项改革“后半篇”文章与推动乡镇治理体系和治理能力现代化相结合，与全面推进乡村振兴相结合，启动新中镇便民服务中心标准化规范化便利化建设工作，努力推动改革愿景逐步变为现实。

启动“三化”改造 完善服务功能

2021年6月，新中镇启动了便民服务中心“三化”建设项目，以“智慧农业”和“星空小镇”为设计理念，对新中镇便民中心进行全方位改建，星云形态的吊顶灯带、不规则云朵环绕式办事台面、宽敞舒适的填单区、休息区、阅读区点缀着金色水稻、常绿绿植和丘陵奇石，现代与农业的巧妙结合营造出新中镇独一无二的特色，前来办事的群众纷纷点赞：“新中镇便民中心真美！真舒服！”

改造后的新中镇便民服务中心大厅面积200余平方米，科学划分日常办公区、综合服务区、办事等候区、自助服务区等功能分区，设置综合窗口，推行“综合受理、分类办理”服务模式，统一规范窗口标识、窗口台面牌和工作人员。开展亲民化改造，根据业务需求统一配置电脑、打印机、高拍仪、办公桌椅和文件柜等办公设备。对外服务的窗口统一设置窗口标识，摆放评

价装置或张贴现场查评价二维码，配备等候座椅、自助服务终端、饮水机、急救箱、手机充电台等便民设施。

事项应进必进 拓宽服务范围

“我腿脚有残疾，搭城乡公交跑一趟城南的政务中心还要转几趟车，很不方便，现在好了，到新中赶个场就能把开店的事情都问清楚，工作人员直接可以帮我办好，真是帮了大忙！”前来咨询开米粉店事宜的李先生感叹道。

新中镇按照“三集中三到位”要求，统筹推进政务服务，主要包括城乡低保、社会保障、卫生计生、就业培训、文化教育等审批服务事项、惠民政策咨询等，结合实际，进驻水费收缴、金融服务等与群众生产生活密切相关的服务事项。紧贴群众需求，在全省统一梳理的25项“一件事一次办”基础上，优化完善“一件事一次办”事项和办事指南。建立完善便民服务项目清单动态调整机制，定期收集整理群众生产生活相关的高频事项，加强动态调整。

完善管理制度 提升服务形象

“我必须要给个好评。”童女士打开手机扫码，在工作人员的帮助下对承办其业务的工作人员进行了满意评价，“一进门就笑着喊我坐，等候办事的时候还给我倒了杯水请我休息一会儿，又耐心，又周到，服务真的好！”

新中镇便民服务中心配备3名专（兼）职窗口工作人员，均为业务骨干，其中2人在窗口工作1年以上。配备村级代办员若干，定期组织窗口人员和代办人员进行培训。新中镇便民中心进一步规范了窗口制度，建立首问负责、限时办结、责任追究、一次性告知、服务双岗、去向留言、投诉举报以及其它特色服务等制度。依托四川省政务服务平台办理服务事项，办理结果录入一体化平台，落实“好差评”制度，线上系统办理一事一评，线下办事一件一评；建立了完善了窗口工作人员管理考核办法，相关工作与年度考核奖励及职务晋升等挂钩，设置党员示范岗，在窗口营造比学赶超氛围。

结合丘陵特色 打造服务亮点

“莫去银行排队了，走走走，就在便民中心就可以取零钱！”李大爷对正要取银行排队取钱的刘大爷说道。

新中镇根据经济社会发展和丘陵地区群众的实际需要，开展具有本区域特色的便民服务，如数字农业成果展示、高精农特产展示、高频银行业务事项入驻服务等，开通了生活缴费、EPOS机灵活取款等业务，使便民服务中心进一步贴近经济社会发展和群众生产生活。

“我在这边办事，娃娃就在那边看书，看奇石岭的怪石头，好耍得很。”柳女士说道。

新中镇便民中心设置“小憩驿站”休闲阅读区，结合大众阅读喜好采购了一批读物，深受群众喜爱。如今，群众不办事也愿意在这里休息、喝茶、聊天，或是带上孩子前来读书、观赏形态各异的藏品石，新中镇便民中心真正成为了群众身边的“舒适之家”。

提升志愿服务惠民实效 展现成都青年时代风采 成都大运会城市志愿服务“V”笑行动正式启动

□本报记者 李艳

12月5日，在第36个国际志愿者日到来之际，成都大运会组委会志愿者部联合共青团成都市委共同开展“大运心飞Young·青年1志愿”成都青年志愿服务嘉年华暨成都大运会城市志愿服务“V”笑行动发布活动。

为了进一步落实成都大运会惠民行动计划，激发百万青年志愿者热情，围绕成都大运会筹备及城市文明建设，成都大运会组委会志愿者部、共青团成都市委共同发布了成都大运会城市志愿服务“V”笑行动，从 Volunteer（代表志愿者和志愿服务精神）、Virtue（代表美德与善和、充满正义）、Value

（代表正确的价值观和相互的尊重与重视）、Variety（代表参与者和实施项目的多样性）、Vigor（代表充满活力和无限激情）提取核心精神内涵，首批推出了文明、法制、社区、教育、交通、环保、文旅、健康、体育、公益十大领域示范项目。

据成都大运会志愿者部相关负责人介绍，成都大运会城市志愿服务“V”笑行动的实施，将有力整合全市志愿服务队伍力量，推动提升成都大运会氛围营造与成都大运会志愿服务惠民实效，持续扩大成都大运会城市志愿服务的辐射度和影响力。在推进社会

治理创新，城市文化软实力和人文素养提升，新时代、新天府的市民新形象以及城市志愿服务水平提高等方面，发挥更加积极作用。

自成都大运会启动筹备以来，成都青年志愿者们全员动员，积极参与到大运会服务中来，截至目前，注册人数已突破100万。“100万”，不仅展现了成都青年心系大运的时代风采，彰显了志愿者参与大运会的激情活力，也将为成都争创全国文明城市增光添彩。成都大运会城市志愿服务“V”笑行动启动后，100万成都青年志愿者将踊跃参与成都大运会城市志愿服务系列活

动，在志愿服务实践中传递城市温度、展示青春风采、讲好大运故事。

据悉，成都大运会志愿者昵称、形象标识及口号已正式发布，标志着“小青椒”昵称及配套形象标识、口号正式成为成都大运会志愿者专属“ID”。本次活动以动画视频的方式介绍了成都大运会志愿者昵称、形象标识及口号评选过程及设计理念，进一步提升大运会志愿服务辨识度和影响力。活动还邀请到了成都大运会青年志愿者代表以云合唱的形式共唱大运会主题推广歌曲，将活动气氛推上高潮，进一步营造了浓厚的大运会志愿服务氛围。

破解物业服务难题 提升小区治理水平

成都信义治理研讨会暨成都社区信义治理学院启动仪式举行

□本报记者 李艳 文/图



近日，由成都市委城乡社区发展治理委员会指导，新都区委社治委、武侯区委社治委，以及成都市新都区社区发展基金会共同主办的“成都信义治理研讨会暨成都社区信义治理学院启动仪式”在新都区举行，来自全国各地信托、物业、社会学等领域专家学者到访参会。

本次会议以“信义为本，善治共治”为主题，旨在推广“中华者，善信义立千秋”的传统文化中国与基层治理需求紧密结合的创造性成果，将依托“还权”“归位”“赋能”“固本”等一系列的制度创新，以关系之变、权属之变、监督之变重塑业主与物业公司的功能定位，建立更加牢固紧密的合作关系和治理格局，切实有效夯实基层治理的根基。

随着时代发展，居民住宅小区物业服务矛盾频频爆发，物业管理类问题投诉已跃然成为基层治理的首要难题。

时代所需、居民所盼，信托制物业服务模式是将“中华者，善信义立千秋”的传统文化中国与基层治理需求紧密结合的创造性成果，将依托“还权”“归位”“赋能”“固本”等一系列的制度创新，以关系之变、权属之变、监督之变重塑业主与物业公司的功能定位，建立更加牢固紧密的合作关系和治理格局，切实有效夯实基层治理的根基。

过去三年，成都市委把创新住宅小区治理机制作为深化改革重点工

作，由市委社治委牵头，把推行党建引领“信托制”物业服务模式作为破解住宅小区治理难题的突破口，系统性整体性推进住宅小区治理，探索了一条通过制度创新解决基层治理难题的成都实践路径。

成都社区发展治理依托基层党组织牵头引领，通过推广“公开透明、开放参与、信义为本”的价值理念，以化解小区多元主体利益冲突、破解小区治理难题为切入口，着力构建基层治理多元主体之间信义关系。据统计，全市200多个小区（院落）正推行信托制物业服务，52个小区（院落）完成信托制物业导入，试点小区物业纠纷直线上零，物业费收缴率从三四成提高至9成以上，居民满意率大幅提升，有效破解了物业服务难题，提升了小区治理水平。

会上，成都市委城乡社区发展治理委员会副主任江维在致辞中表达了对此次会议的期望和祝愿。随后，成都市社会企业发展促进会会长夏璇发布《住宅小区（院落）信托制物业服务标准》，为全国各地广泛深入推广信托制物业服务模式提供了实践路径。江维、陈剑军、舒可心等与会领导和专家代表共同按下了成都社区信义治理学院的“启动键”，标志着成都社区信义治理“产学研”一条龙发展模式已然成型。学院的成立也将为社区信义治理的发展提供理论支持、实践指导和人才培养。

□本报记者 胡斌 文/图

12月5日，由成都铁路公安处、四川省青年志愿者协会主办的“青春志愿·爱在旅途”平安列车志愿服务项目示范活动在成都东火车站举行。

启动仪式现场，成都铁路公安处党委书记、处长郭志军向参会来宾、旅客群众介绍了“平安列车志愿服务”活动内容，并在候车厅显示屏上播放了《行者》列车乘警形象片，发出《平安列车志愿服务倡议书》，号召广大旅客积极参与“平安列车”活动。随后，成都铁路公安、客运段的工作人员为旅客带来了快板、萨克斯演奏、啦啦操等原创节目。最后，共青团四川省委书记、党组书记，四川省十三届人大常委会委员张荣为志愿服务代表队授旗。

成都铁路公安处乘警支队认真落实习近平总书记中央政法工作会议上的重要讲话精神，创新社会治理方式，深化警民协作，充分发挥旅客群众在平安列车创建中的重要作用，引导旅客参与列车治安环境的共建共治共享，将平安列车志愿者打造为“列车治

安消息树、关键时刻搭把手”的群众力量，平安列车志愿者创建工作成为“枫桥经验”上列车的最好体现，践行“我为群众办实事”的重要方式。

启动仪式后，来自四川体育职业学院的平安列车志愿者们来到候车厅以及站台，为过往旅客讲解疫情防控知识以及防范网络电信诈骗的知识和防范技能，推动防疫知识深入人心，增强广大群众的法治意识，并在G308次列车上开展志愿服务活动和宣传工作，包括重点旅客帮扶、车厢治安巡查等工作。

“今天主要是给乘客们发放礼物，礼物上面印有防疫、防诈骗的小知识，大家都也很乐意参与进来。平时我也经常参加各种公益活动，还是觉得比较有成就感的。”四川体育职业学院学生许露匀告诉记者。

据了解，未来，该活动项目还将通过在运行列车上组织发动乘客参与志愿服务，组成“平安列车”警务志愿服务团队，充分发挥“列车治安消息树、关键时刻搭把手”的志愿者力量，致力



打造平安乘车环境。

“未来，我们希望通过成都方面，向全国铁路系统，包括铁路公安、铁路企业推广这种模式。而旅客则可以通过线上线下两种方式报名参与。线上，我们通过共青团四川省委，构建志愿服务四川平台，线下，我们会在每趟列车上现场招募志愿者。”成都铁路公安处乘警支队团支部书记朱萱楠表示。

据了解，“青春志愿·爱在旅途”——平安列车志愿服务项目自10月21日启动以来，已开展服务7239次，上岗志愿者13104人，帮助旅客找回遗失物品120余件，挽回损失价值20余万元，寻回离家出走未成年人5人，协助处置列车醉酒滋事、动车吸烟等警情5起。