

近年来,鄂尔多斯市东胜区公园街道办事处通顺社区在365全要素治理模式的支撑下,融合志愿服务、社会组织服务、居民自治服务等,走出了一条以“情通邻里、和顺万家”党建引领的“四情四和”基层治理新路径,为社区居民提供了多元化、精细化、个性化的全要素服务,有效提升了群众的幸福指数。这些新路径的探索离不开社区干部的集思广益,更离不开社区“主心骨”的运筹帷幄,这位“主心骨”便是鄂尔多斯市东胜区公园街道办事处通顺社区党委书记柴源。



通顺社区新时代文明实践站全体志愿者合影。 奇瑞摄

绽放在市域社会治理一线的铿锵玫瑰

——记鄂尔多斯市东胜区公园街道办事处通顺社区党委书记柴源

本报记者●袁雪英 通讯员●张宇翔●郭小燕

勤于思考 她是基层治理的“金钥匙”

“情系百姓暖人心、高效服务为居民”……社区服务大厅的墙上挂着一面面锦旗,向访客讲述着一位眼中有热情、心中有群众的社区党委书记的故事,锦旗的背后是社区居民的鼓励,也是对柴源情系群众、服务为民的赞许。

通顺社区主要是老旧小区居多,且多数为无物业小区,人居环境提升任务重,特殊服务群体较多,流动人口占比高,社会管理压力大。面对这样的情况,敢想、敢干,勇于挑战的柴源上任党委书记后,便将所辖小区作为主战场,下沉小区访民意,为基层治理寻找答

案。功夫不负有心人,经过走访调研后,柴源结合社区的特点,以“大事不出社区、小事不出网格,实事得到落实”为目标,坚持群众需要什么,我们就提供什么的服务理念,创建了“情通邻里、和顺万家”的党建品牌,推行了“四情四和”工作法,即“亲情促和睦、暖情促和谐、热情促和乐、融情促和美”,编织了贴心关爱、社会治理、文明建设、共驻共建的“服务大网”,全面推进基层治理向纵深发展。

思想有保障,行动还得跟得上。在基层治理中,柴源既是指挥员,也是战斗员。作为社区网格员,走访小区是“必修课”,所以,柴源

上班的第一站就是小区,她在辖区里转一转,楼栋里走一走,听一听群众有没有怨言,这一圈下来,心中便有了数,这也是她一天工作的开始。

对于柴源的辛苦付出,她的同事们都看在眼里。柴源的同事张俊梅说:“从柴书记上任后,我们社区有了很大的变化,她对工作认真负责,只要接到任务,无论多晚她都会第一时间完成,常常加班到深夜,在工作中从来没见过她发脾气,她做了那么多亮点工作,都是日夜坚守‘熬’出来的,为她的敬业精神竖大拇指。”

甘于奉献 她是社区居民的“主心骨”

“北瑞小区西巷路面破损严重影响出行、宝东6号街坊拐弯处积水严重……”这是柴源在网格工作日记上的记录。她对工作的细心和负责,不仅记在本上还记在心里,更重要的是落实在了行动上。

柴源刚来上班时对社区不熟悉,为了能准确掌握社区工作,尽快摸清每户居民的家庭情况,她不辞辛劳、不计得失,每天一个小区一个小区的走,一个小区一个小区的记。两个月下来,从航拍的照片上根据房子的蓝顶、红墙,她都能精确地找到小区具体位置。经过不断走访,她对辖区居民的分布做到了

底数清、情况明,为更好地服务群众提供了依据和参数。

“做社区工作,最主要就是能够让居民接纳你、认可你”。这是柴源对社区工作的感触。基于此,她以“交朋友”的方式,主动向群众“靠拢”,用心用情帮助群众解决“急难愁盼”等问题,她通过手机架起与群众沟通交流的“连心桥”,通过微信群做大做强和居民相处的“朋友圈”,只要群众有诉求,她总会第一时间回复,让群众真切地感受到反映有渠道、诉求有人管。长期以来,在她的努力下,党群、干群关系更加融洽了,居民对她的

付出也更加认可了。

嘉盟小区业委会主任杨三小告诉记者:“柴书记无论是上班时间还是下班时间,只要老百姓提出的困难,都有求必应,为小区居民引进物业、翻建凉房、维修路面等等,办了好多实事、好事,她是我们小区业主的‘主心骨’,在我杨老汉跟前她还是个娃娃,可是她做了许多了不起的事。”

“群众遇到的困难,都是关系衣食住行的实事儿。作为社区干部,我们做得还不够实、不够细,还需要继续努力。”面对群众的褒奖,柴源表现得非常谦虚。

勇于担当 她是群众身边的“贴心人”

除了纸质“民情日记”外,柴源还有一本“电子民情日记”——手机。社区网格微信群中有她主动了解掌握的居民飞线充电、流动人口信息等民情,也有群众反映咨询的老旧小区维修、管网改造及疫情防控政策等问题。只要群里有民声,柴源都会认真耐心地查看并回复,让居民群众感受到社区干部一直在关注、关心着他们。这也为基层治理打下了坚实的基础。

做群众反映问题的“忠实听众”,是柴源耐心接待群众的“良方”,也是她成为群众贴心人的生动表现。她知道群众的诉求得不到有效解决,内心自然会有怨气,他们需要一个发泄的地方和对象,所以,做群众的“忠实听众”非常重要。柴源通过这种方式,竟把一名上访老人感化成为服务社区的志愿者。

曹大爷今年70多岁了是通顺社区的独居老人,退休后,一直对年轻时自己工作积极进取而未入党耿耿于怀,认为自己的条件完全符合党员标准,是原单位对自己的政审出了问题,才使自己未能如愿以偿,于是

便三天两头地去社区、街道和现单位讨说法。柴源上任后,主动找曹大爷了解情况,协助老人去档案局查阅了个人资料,发现这位独居老人由于平时和邻里街坊交流沟通得少,没有倾诉的地方,便翻出了“旧账”。掌握了存在问题的症结后,柴源就成了曹大爷的倾诉对象,只要有空,柴源经常上门看望曹大爷,曹大爷也会跑到社区找柴源聊天,柴源每次都会耐心接待,认真倾听。时间久了,曹大爷被柴源的热情和真诚感动了,便主动申请做社区志愿者,由于手里有活儿干,曹大爷也把多年纠结的事儿抛在了脑后。

把关系民生的实事办好,是柴源最大的心愿。

东胜区二中东楼小区里的凉房年久失修,存在非常大的安全隐患,前几任书记一直想改造,但由于居民意见不统一,改造的事情无从下手。柴源接过书记的“接力棒”后,同样把这些危房的改造挂在了心上,特别是在安全巡查时,发现有孩子在危房里玩耍,则更加坚定了改造的决心。要想达到改造的目的,

统一6户居民的意见是当务之急。鉴于此,柴源便挨家挨户做大家的思想工作,并分析了一旦隐患变成事实后的严重后果以及可能要承担的法律风险。在柴源苦口婆心地说服下,5户居民同意改造,但有1户居民想要出售房屋,认为改造是多余的投资。大部分居民都同意了,只有1户有疑虑,这让柴源看到了希望,于是,她便采用上门开导和电话沟通相结合的方式,发起总攻势,引导该户居民树立大局意识和忧患意识。在她的耐心解释和沟通下,该居民终于转变了观念。

在柴源的不努力下,彻底解决了存在年久的安全隐患问题。现在,改造后的凉房美观整洁,不但消除了安全隐患,还让居民心情更加舒畅了。

柴源是“活跃”在东胜区市域社会治理基层网格中的一个缩影,像柴源一样的社区书记、网格员,他们常年“行走”在群众身边,心系民情,担当作为,用实际行动践行了为民服务的初心使命,用奉献精神绘就了和谐社区的美好画卷。



柴源(右二)登记居民疫苗接种信息。 奇瑞摄



疫情期间,柴源(右一)帮助居民注册二维码。 郝佳男摄



柴源(左二)协调居民翻盖凉房事宜。 赵春梅摄