

做实社区微治理 绘就幸福新图景

——包头市九原区白音席勒街道开元社区市域社会治理工作纪实

本报记者●肖玥

社区是城市基层治理的基本单元,事关人民群众切身利益,社区工作连着千家万户,近年来,包头市九原区白音席勒街道开元社区持续探索基层治理新模式,以构建区域统筹、上下联动、条块协同的市域社会治理模式为目标,精细打造“开元365”工作法,不断优化治理格局,丰富治理方法,解锁基层治理“幸福密码”,让越来越多的美好生活愿景照进现实。



精细管理 架起干群“连心桥”

一张小小的卡片印着社区网格员的姓名、联系方式、便民电话,居民拨打联系卡上的电话号码,就可以直接联系到网格员,尽享个性化、亲情化便民服务。

开元社区辖区一位患有阿尔兹海默症80岁的老人走失,就是通过这样一张小卡片平安回家。

5月15日下午,开元社区居委会副主任李佳红收到附近学校保安室打来的电话:“是开元社区小李吗?这里有一位迷路老人,不记得自己家地址,也不记得家人名字和电话,我看老人手里拿着一张卡,上面有你电话,你赶紧帮忙找找家人……”随后,李佳红询问老人名字,依据日常走访掌握了解的情况,通过“五色户卡”登记的高龄老人信息,第一时间与老人家属取得联系,一同将老人安全接回。

第二天,老人家属张女士将写有“为民服务暖人心 排忧解难似亲人”的锦旗送至社区,连声称赞:“没想到小小的一张民情联系卡能发挥这么大的作用,是咱们的‘连心卡’呀”……其实,在开元社区不少居民与张女士有着同样的感受。

近年来,开元社区以“党建”+“治理”提升党组织引领社会治理的综合能力,不断强化“党群服务中心、党群驿站、红色物业党群工作站”三大红色阵地建设,充分发挥基层党组织的社会整合功能,网格员民情联系卡应运而生。社区居民通过民情联系卡随时咨询相关政策法规和工作程序,提升了居民对社区信息的知晓度。同时,让网格员能及时准确地听民声、答民疑、解民忧。在走访过程中,每到一户网格员都耐心向居民介绍自己的身份及便民联系卡的具体服务内容,与居民拉家常,广泛听取民意,详细了解居民在生活中存在的困难,帮助居民解决“急难愁盼”问题,小小“民情联系卡”,架起了社区与辖区居民的沟通桥梁,提高了为民办实事效率,受到了辖区居民的一致好评。

“社区工作人员的服务只有更好,没有最好,群众的满意程度只有起点,没有终点,只有将群众需求‘找上门’变成服务居民‘送上门’,才能把事办成、办好,办在群众心坎上。”李佳红说。

多元服务 绘就为民“同心圆”

“每周六,本店铺水果可享八折优惠”
“即日起,本店每周一推出9.9元理发活动”
“快来啊,周六免费为大家切羊肉片啦”
……

今年以来,让开元社区居民感到欣喜的是,越来越多诸如此类的惠民活动宣传标识张贴在开元社区周边的商铺店面玻璃上,以前需要走很远才能采买办事,现在家门口就能实现,居民直呼生活幸福感大幅提升。

“作为一个新建社区,周边的商铺种类并不多,要提升居民居住体验感、满足群众基础生活需求,就要有一些实实在在的举措。”开元社区党总支书记、居委会主任张慧注意到,由于周边商铺较少,居民购买东西不方便,如何发挥社会治理共同体,将居民的“需求清单”转化为便民生活圈的“满意清单”,真正把生活圈建成社区居民的“幸福圈”是她一直以来的设想。

2023年,社区党委联合小区周边商户,积极整合商铺资源,以“社区聚力,商铺结盟;双向服务,互助共建”理念,探索建立“商铺联盟”机制,构建“惠民生活圈”,将居民需求与商家服务相衔接,为辖区居民提供消费优惠与便民服务,为居民和商户搭起连心桥。部分商户还推出送货上门服务,让居民足不出户就能满足生活所需,增强群众获得感、安全感、幸福感。

同时,开元社区将居民所需所盼、急难愁盼作为工作的出发点和落脚点,聚焦“六在社区”(即:学在社区、安在社区、爱在社区、乐在社区、美在社区、智在社区),组建书画、瑜伽、剪纸、口才等11个兴趣爱好班,点亮居民文化生活;设立便民食堂为居民提供一日三餐及预制菜品,老年人、退役军人、残疾人等群体可享受打折优惠,对于行动不便等特殊人员,实行免费上门送餐服务,切实满足群众生活需求;建立悦老养生部,以低于市场价格提供理疗按摩、中医就诊,免费进行基础病咨询和健康养生操教学,并为辖区内行动不便的高龄老人提供上门按摩服务,做到了解民忧帮民难;开展“鎏金岁月,守护银龄”微治理项目,针对低龄老人提供书香银龄、健康银龄、情系银龄、乐享银龄服务,让老年人的幸福感获得感更加充实;铺设便民道路、增绿补植、围墙修缮、打造“口袋公园”等服务项目,营造整洁、舒适、文明、美好社区。

“社区改造升级,只有契合居民诉求,才能绘就社区生活‘同心圆’”张慧说,随着一项项便民举措的落地,开元社区逐步实现从“社区治理”到“社区服务”的功能升级,成功打通服务群众的“最后一公里。”

共驻共建 打好治理“组合拳”

社区工作错综复杂,千头万绪,单靠社区一方力量远远不够,开元社区充分发挥党建引领基层治理作用,整合辖区社会治理资源,以社区红领结志愿服务队、社区社会治理人才队伍、社区专兼职网格员、调解员队伍、市区各级机关单位和学校等25家共建单位及3家社会组织为抓手,以“共驻”+“互联”形成共建共治共享的基层社会治理新格局,汇聚“五社”(即:社区、社区志愿者、社会组织、社会人才、社会慈善资源)力量,以百姓实际需求为导向,聚焦群众最关心的现实问题,汇聚起齐抓共建为民服务平台,坚持问需于民,听取群众声音,搜集事关人民群众公共安全、权益保障、公平正义、公共服务、民生实事等意见问题,并及时反馈办理进度和结果。

随着派出所、司法局、律师进网格,法治专业资源向社区汇聚,社区扎实开展矛盾化解工作,使矛盾纠纷见之于早、防之于小、化之于了。去年以来,开元社区共办理群众诉求共计100余条,有序开展婚姻家庭矛盾纠纷排查化解工作10余起,不断提升基层矛盾纠纷排查化解能力。

两年间,包头市委党校、新都市区建设协调指挥部办公室、包头市艺术职业学校等共建单位完成博文雅居小区围墙修缮、开元小区补种绿植,增设儿童娱乐设施、路灯安装、口袋公园建设等民生实事项目20余件。

此外,为使居民把矛盾化解在社区,开元社区对比较集中的社情民意进行联合议事。合理应用共建单位的力量解决问题,联合司法所、派出所调解居民上下楼噪音问题、离异家庭看望子女问题等;联合九原区执法大队进行“破窗开门”整治行动;号召社区志愿者、在职党员、联合机关单位、社会组织开展送政策、送爱心、送温暖等活动,走访慰问老干部、老党员、残疾人、困难群众、困难儿童等群体;创建“红领结”志愿服务品牌,以多种形式在辖区内提供理论宣讲、健康咨询、环境保护、文化传播、老少关爱等志愿服务项目,扩大精神文明建设的覆盖面和参与度,引导居民形成文明共处的和谐社区。

“社区工作好比‘穿针引线’的精细活,只有绵绵用力,下足功夫,才能织出美好生活的‘锦绣图’。”张慧对社区治理工作充满信心。