

# 相山区南黎街道 基层治理有妙招 服务居民更高效

## 桂苑社区： 迭代升级“新出发” 党群共建“桂邻家”



桂苑社区党群服务中心位于华佳梅苑小区内，是典型的“家门口”的党群服务中心。今年以来，桂苑社区党群服务中心积极“转型”，以“珍桂生活·与邻为伴”为主题，打造开放式互动、亲民式交流、全科服务模式，以全新面貌为辖区居民提供全面优质的亲民服务，架起党群服务连心桥，凝聚邻里共治向心力，让社区成为百姓之家、幸福之家。

### “珍桂生活”党建统领强治理

为进一步拓宽服务群众功能，以办公空间最小化、服务功能最大化为原则，社区将原一楼办事大厅改造成了有温度的“会客厅”，设置图书阅览室、文体活动室、警务室等服务空间，打造集党建活动、学习培训、文化娱乐、便民服务等功能于一体的综合阵地。以提升社区治理能力、建设“共治共建共享”社区治理共同体为目标，党群服务中心内设百通岗，实行“服务+”模式，定期梳理群众需求，动态调整服

务内容，实现需求与服务的最优匹配。依托“红网满格1+2”，打造全科网格员，开展流动办公服务，将服务“搬”进小区，“搬”到居民身边，增强了居民的归属感，更进一步激发了基层治理活力。目前，已为居民解答事项986件，提供各类暖心服务1095次。

### “睦邻话苑”多元解纷睦邻里

依托党群服务中心，桂苑联合物业共商共建，打造“睦邻话苑”议事平台，由社区、物业与居民三方在社区坐一坐、谈一谈，找寻“多元解纷”向基层延伸的新途径。以“没事来坐坐，有事来话苑，睦邻共协商”为原则，整合社会多方资源，聚焦民生关切，开展“暖民心”行动，创新“睦邻协商六步法”，即民事民提、民事民议、民事民办、民事民筹、民事民决、民事民评，做到居民事共管共议共办，固定每周五为网格党支部“书记接待日”，进一步推动“物居联动”，构建“一领二合三协同”模式，不断优化物业职能，畅通居民诉

求表达、利益协调、权益保障渠道，实现沟通面对面、服务零距离。通过“话苑”平台，携手解决困扰小区居民的物业纠纷50余件。

### “童心绘桂”呵护成长齐发力

通过寓教于乐的形式让社区服务辐射到青少年群体，发挥社区在未成年成长教育中的辅助作用，积极与辖区幼儿园、中小学合作，进行资源整合与互补，为幼儿、儿童、青少年搭建健康成长平台，护航辖区内青少年群体的健康成长。设立婴幼儿成长驿站、青少年俱乐部，引入少儿彩绘、时光书店等商家入驻，组织开展理论教育、亲子互动、科普与实践等活动，以达到学知识、长本领、宽眼界、促成长的目的，使党群服务中心成为青春首发站、梦想接力站、幸福加油站和党群连心站。社区党总支通过公益岗位认领，鼓励青年人才参与网格治理、垃圾分类等社区工作，推动青年积极参与社区治理。

## 锦华苑社区： 一岗通办百姓事 百姓事事都能办



进一步完善当前治理体系，提升群众基层治理参与度，满足群众多元化诉求，锦华苑社区坚持以党建为统领，锦华苑社区坚持以党建为统领，居民需求为导向、创新发展为动力，积极探索城市基层治理的有效路径，升级党群服务中心“硬件”基础，全面推行“百通岗”工作模式，使社区党群服务中心真正成为政治引领“第一线”、资源整合“传送链”、社区治理“助推器”、创新服务“策源地”的幸福家园。

### 统一科学规划 提升窗口效率

结合改造提升，根据场地面积、服务领域、办件数量等实际情况，合理利用现有空间，将原有的办事服务大厅设置成“百通岗”的全能服务阵地，力求实现社区工作从“专人专岗”向“全

能全岗”转变，形成“一岗通办百姓事、百姓事事都能办”服务平台，不断满足居民高品质生活需求。工作人员全方位学习掌握各项业务、各方面政策，居民提交齐全的申请材料后，“百通岗”人员在最短时间内办理，对于不能立即办理的事项，转交后台工作人员，在规定时间内由后台人员进行处理并将办理结果反馈给居民。

### 着眼便民利民 提升群众体验度

根据群众需要和诉求，有效提供多元化、差异性、个性化的开放式服务，不管是什么业务，均可直接在任意窗口办理，对居民群众来说，每个人都能享受优质专业的服务。党群服务中心内日常安排2人开展为民服务，社区“两委”成员轮流担任“议事助理”，定

期邀请居民群众、在职党员、红色业委会成员、“两代表一委员”等议事交流，对于网格员反馈的矛盾纠纷，及时协商解决。

### 多维延伸触角 提升服务效能

除在“社区会客厅”值班人员，其他工作人员全部下沉到各小区，进行关爱社区邻里、开展文体活动、提供法律援助、宣传民生政策等工作，进楼道、进家庭、进商户，收集民情民意，帮助排忧解难，打通便民服务“最后一公里”。网格员发现问题后及时向小区党支部反馈，小区党支部召集业委会（物业管理委员会）、物业企业协商解决，小区难以解决的问题上报至社区层面协调解决，做到小事不出网格，大事不出社区。

## 学院社区： “走着办公”激活基层治理“一池春水”

今年以来，学院社区创新社会治理，探索“走着办公”，在走网入格中回应居民最迫切的愿望，解决居民最紧迫的问题、关心居民最切身的感受，切实提升群众的获得感、幸福感、安全感。

主动作为，社区“走出来”，着眼解决“急难愁盼”。充分发挥党建引领作用，结合社区实际，主动靠前服务，以“全科网格”为抓手，通过推行社区网格员“人在格中走，事儿在格中办”服务新模式，创建“走着办公”党建服务品牌。落实“即办、代办、陪办和上门办”四类网格事项，实现群众诉求在网格发现一网通办。针对高龄老人、空巢老人和残疾居民行动不便问题，明确网格员就是第一责任人，制定“接单—派单—督单一审单”四级闭环管理机制，坚持紧急事情“立刻办”、特殊事项“绿色通道办”、疑难问题“提级办”。截至目前，上报并及时解决群众反映的热点难点问题100

余件，确保群众反映问题“条条有整改、件件有落实”。

多元参与，居民“走进来”，源头活水潺潺来。运用“红色小网格，服务我先行”党员志愿服务活动载体，围绕网格服务管理运行，建立网格党员志愿服务队伍，发挥网格党员志愿服务队在网格服务中的积极作用，开展理论宣讲、创城爱卫、文艺演出、关心关爱弱势群体等活动，大力弘扬志愿精神，营造浓厚志愿服务氛围。同时，推行“服务兑换服务”，联系辖区居民、商户，制定如清洗空调、爱心义剪、老人陪护等“需求清单”“服务清单”“资源清单”，通过“参与志愿服务—获得积分—兑换服务”的形式，激发居民参与基层治理的内生动力，让社区居民从“看客”向“主人翁”转变，提升社区治理效能，实现居民自治。已先后征集服务清单20余项，开展志愿服务活动30余次。

“造血”赋能，全盘“活”起来，共建成果全民享。面对社区运转压力叠加的态势，学院社区结合小区邻里党建工作，探索“公益化+市场化”运行模式，引入能够满足社区需求的优质资源，以项目运营实现营收反哺，解决社区问题、拓展公共服务，为社区发展“造血”赋能，为邻里和美生活提质，实现基层治理能力和水平双跃升。按照“成熟一个、带动一片”原则，委托专业机构运营与社区自主运营并行、公益服务与商业服务结合、公共效益与经济利益兼顾的管理运营模式，引导小区立足自身实际，结合居民所需，探索新项目、新模式，梳理老旧小区下水道盖板破损、照明设施损坏、路面破损等微改造事项10余项，变被动等资金为主动投入，通过更换水泥盖板、清理堆积物、补植绿化带等举措，让小区旧貌展新颜，实现城市有机更新，为社会治理现代化贡献基层力量。



## 锦华苑社区： 建设“儿童友好社区” 呵护儿童健康成长

“这些儿童娱乐设施真不错，给咱们这的孩子们提供了游玩场地，孩子们开心！我们大人省心！”在锦华苑“儿童友好社区”，孩子们玩着滑滑梯、坐着跳跳板，一片欢声笑语，王阿姨看着小孙子开心的模样，竖起大拇指为社区点赞。

锦华苑社区下辖5个小区，未成年人较多，可供未成年人娱乐的场所却不多。虽然辖区内有露天健身娱乐场所，但室外场地受天气影响较大，无处“遛娃”成了居民的难题。

为给孩子们创造舒适、安全的娱乐环境，帮助居民们解决“带娃”烦恼，社区在几番考量、多次商量后，决定对党群服务中心一楼进行重新规划和改建，将已有的便民服务点和议

事区合并，改建成最新的儿童学习游玩场所，以“乐享童年”为主题，防摔地垫、跳跳板、室内滑梯、儿童帐篷等应有尽有。“我们上了年纪腿脚不方便，带孩子一般都是在家里，有时候孩子哭闹着要出去玩还真是没办法。现在好了，出了门宝宝就有玩耍的好去处，而且还有许多小朋友一起，对她的成长也特别好。”社区居民李阿姨说。

此外，针对不同年龄段的未成年人，锦华苑社区还在阅读空间开辟了一块“悦读童年”角，采购了多套未成年人喜欢的少儿读物，配上小圆桌和小板凳，方便孩子们学习阅读。同时，社区还配备多种类型的益智玩具，让孩子们在娱乐的同时开动脑筋，和别

的小朋友一起共享互动。

“孩子们都特别可爱懂事，给我们工作人员也带来很多欢乐。”社区相关负责人表示，“建设‘儿童友好社区’的初衷就是给孩子和家长带去便利，实现家门口就可以学习娱乐的愿望，让孩子们有地方玩，帮助孩子们健康成长。我们社区也一直在细微处下真功夫，以精细服务对接居民精准需求，不断提升社区百姓的幸福指数。”

目前，锦华苑“儿童友好社区”已开放乐享童年、悦读童年、奇趣课堂、儿童舞蹈房、儿童影院、母婴室等区域，着力把“儿童友好社区”打造成了一个集娱乐休闲和学习教育于一体的社区大课堂。

