



一张服务卡,如何“走进”千家万户,怎样发挥出服务卡片的关键作用?带着这张为民服务联络卡,记者走进西宁市城西区西关大街街道南气象巷社区。

作为“走千家、入万户、访民情、解民忧”的第一批试点社区,南气象巷社

区立足辖区实际,不断探索社区治理路径,聚焦解决群众的大事小情,通过升级服务模式、坚持一线调研摸清实情,实现了“有诉必应马上办”向“未诉先办”的转变,确保了诉求第一时间响应、第一现场处置,为深化基层治理、密切干群关系蹚出了一条生动的实践路子。

南气象巷社区:

民情台账记出社区治理新温度

——西宁市“走千家、入万户、访民情、解民忧”试点工作一线探访系列报道之四

系统谋划

一网兜牢民情民忧

以人民为中心,密切联系服务群众,是开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”的最终目标。作为城西区系统统筹启动的4个试点之一,南气象巷社区紧扣辖区特点,坚持以效为先、以成要,从一张卡片送到家、每户居民心中有数开始,用“熟人效应”打通了解纠纷、解难题、优治理的重要途径。

走进南气象巷社区服务中心,简单开放式的办公环境令记者眼前一亮,西关大街街道南气象巷社区党委书记、居委会主任黄丽娜告诉记者:“在搬进这个新的办公地点后,我们一次又一次改造,不断地压缩办公区域,尽可能地留出更多区域,为居民开放。”

开放什么?哪些资源可以充分利用起来?这些诉求的兑现正是来自居民议事会的讨论结果。记者看到,如今的南气象巷社区服务中心里,办公区域简化,更多空间被改造成了理论宣讲室、市民教育室、科普知识阅览室、文化活动室、健身活动室、未成年人成长驿站。这些活动室充分发挥出作用,暑期免费的儿童托管、日常的老年大学、下班后的青年夜校、小而精的社区健身房等,不但免费为辖区居民开放,而且通过不断升级改造成为了居民的最佳活动场所。

黄丽娜告诉记者,南气象巷社区成立于2001年7月,占地面积0.9平方公里,共有16个居民小区,其中老旧院落12个,共有居民5432户、总人口11423人,常住人口9470人。为了打造“熟人社区”,他们不断探索服务方式,健全了“社区党委+楼院党支部+网格员+楼栋长+志愿者”组织架构体系,探索出了“4433”工作法。

何为“4433”工作法?即通过“四必访”(有困难、有纠纷、有诉求、有建议必访)“四进门”(理论宣讲、需求征集、诉求接待、结对帮扶进门)“三倾听”(现场接访、议事平台、上门走访倾听)“三解决”(解决矛盾纠纷、民生实事、治理难题)等具体举措,推动基层治理提质增效。

翻开黄丽娜的民情台账,一份数据再现了“4433”工作法推进以来取得的实际成效——入户开门率达40%跃升至80%,覆盖率由60%提升至80%,12345热线投诉较去年同期下降10%……为了取得这份服务成效,社区网格化管理、网格员兜底发挥了重要作用。

据悉,自去年4月份以来,社区拓展网格员队伍作用,在原有的网格化管理体系的基础上,再次细化整合,将辖区分成了六个大网格,按照网格内的小区情况,将16个网格员根据服务小区规模细化到14个小网格中。南气象巷社区一半以上的居民楼均为老旧小区,为了让网格员“人得进、人进去”,社区精心设计制作了“为民服务联络卡”,让网格员随身携带,从一张服务卡入手,主动敲开群众的大门。同时,发挥好老带新作用,将有经验的“老人”安排到居民户数多、事项多的小区负责,通过主动亮身份、“错时入户、线上预约”等方式,足下了“走”和“访”的功夫,在聚焦民情民忧上也实现“户户走到、事事问清”。



一个工作日上午,记者跟随南气象巷社区网格员李萍和魏彩虹来到了她们负责的网格小区——送变电小区。一进小区大门,迎面走来的居民们便纷纷与网格员亲切地打招呼。“奶奶,早上去广场上晒太阳,那里暖和些。”“大爷,昨晚你说的单元门的事我已经跟物业沟通了,这两天就修好。”“大妈,你的爱老幸福食堂的就餐卡已经办好了,下午我给您拿过来”……一路上,李萍忙着跟居民寒暄着,魏彩虹翻着手里的台账,计划着今天要入户的居民家。李萍笑着告诉记者:“别看这个小区不大,但是楼栋分布不规则,964户居民分布在15栋楼、56个单元

优化走访方式

夯实治理根基

里,其中老年人居多,所以我们走访的频次也高,需要关照的特殊住户也比较多。”

走到12号楼时,李萍指着楼号告诉记者,这是这个小区的“熊猫楼”。为啥叫“熊猫楼”?因为这栋楼上住着5户90岁以上的老人、4户80岁以上的老人,其中2户是独居老人,1户老人卧病无法下楼。听介绍就知道李萍对自己负责的区域了如指掌,她在这个小区跑的趟数可不少。“做到心中有数”,是每一位社区网格员最基础的人户标准。

当记者一行人走访时,恰巧遇到一位新搬进来的住户,李萍和魏彩虹立即跟随这位“新居民”入户。“虽然现在居民对社区工作很支持,但是入户工作仍然存在门难敲、脸难看的情况,所以一有新居民加入,我们就得主动亮明身份、上前服务。”说着,李萍认真填写随身带着的为民服务联络卡,然后介绍网格员联系电话、物业联系方式以及社区的位置、帮办事项等。居民陈兰告诉记者:“为了方便孩子上学,我们刚从海东市搬到了西宁,虽然人生地不熟,但是有社区的帮助我们就有主心骨了。”在和李萍一起走访中记者了解到,去年4月份以来,南气象

巷社区率先开展了“社区委员下楼院服务”,按照网格划分,社区委员联合辖区派驻单位、帮办部门等,利用每周工作日的半天时间,常态化开展下楼院服务行动,通过一段时间的坚持和推进,成功打造了社区与居民之间的“熟人效应”。今年我市开展“走千家、入万户、访民情、解民忧”服务后,社区各网格员利用这一契机,对各自服务小区进行了一次查漏补缺。

15号楼前申请建设健身场所;11号楼主管道堵塞及时疏通;新一批老年就餐卡更换;为14号楼独居老人送餐;9号楼水管漏水……李萍细数着今年以来为小区帮办的事项。“你看,这些事项虽然看似都是些‘鸡毛蒜皮’的小事,但每一件都是关系居民生活的大事,所以我们不管是在下楼院服务还是在入户时,都会认真收集群众的诉求,能办的及时办理,当下办不了的向社区、街道上报,办不了的也会耐心为居民解释。”李萍告诉记者,虽然仍有部分居民对社区入户工作不理解,但是她凭借着多年的社区工作总结出了经验,她说:“嘴甜、退勤、办实事,居民就会像家人一样依靠你、信任你。”

多方协同

提升治理效能

与大部分街道社区一样,南气象巷社区在开展社区服务工作中,紧密联络街道、公安、社保、卫生、城管等部门,充分运用城西区“社区吹哨、党员报到”的机制,提升社区的治理效能。

走进锦绣华庭小区,5栋楼、904户居民是网格员李金梅和协管员王烟花的服务小区。据李金梅介绍,这个小区一部分还属于在建小区,已入住部分的居民有80%都是回迁户,老年人居多,这就要求网格员要经常入户登记、更新居民信息。采访中李金梅告诉记者,在多年的社区工作中,她的工作经验就是要发挥联动机制,既要扎实做好自己的工作,还要挖掘居民代表、辖区单位的力量,这样才能有针对性地办好群众的事。

李金梅回忆说,在发挥多方协同力量的事例中,4号楼的一件事,正是有了多部门的“齐发力”,才能让事情一次性办好。“4号楼有一位居民精神不太好,过去这一两年里,总是在院子里做出过激的行为,这令小区的其他居民担忧,病人家属也很无奈。前不久,这位病人发病时,持刀在小区门口对过往群众做出恐吓的动作。我们了解到情况后,第一时间联系了派出所、物业和医院等部门,在征求病人家属同意后,将这位病人安扶送医救治。”类似这样的事例还有不少,李金梅表示,在服务居民的事例中,修修补补、跑跑腿等事好办,最难的还是那些“家长里短”,比如:小区里有独居老人无人赡养、夫妻之间矛盾大、青少年叛逆等,社区网格员既

要发挥各自职能多跑多问,还要服务好、关切到,这样才能得到居民的信任和依赖。

记者从城西区获悉,为了有效提升社区干部的获得感和成就感,城西区充分发挥联动机制,一年来,16名社区工作人员与68名在职党员、86名网格员结对组建“1+2”入户“帮帮队”,深入辖区5400余户居民家中开展“敲门行动”。重点关注一老一小重点群体,动态更新实有民情台账,力争做到人员底数清、家庭情况清、矛盾问题清、安全隐患清,织牢织密民生关爱网。同时,把开展试点工作与人大监督有效贯通,鼓励人大代表进社区、入网格,把群众“原汁原味”的诉求变成今年18项民生项目清单,实现了人大代表、居民群众等力量广泛参与的民生实事“全链条”监督格局,切实把这一“问题清单”整改成了幸福生活的“成果清单”。

记者手记

打开南气象巷社区的“社区民生快巴专线”小程序,简单明了的界面呈现在手机屏幕上,反馈类型、详细内容、反馈人、联系方式……居民可随时按照自己的诉求,向社区“求助”。西关大街街道南气象巷社区党委书记、居委会主任黄丽娜告诉记者,自开通民生快巴专线后,社区能第一时间捕捉居民诉求。收到居民反馈后,会

及时分解到各个网格,通过网格员实地核实、询问详情等提出解决方案,切实做到了将社区问题化解在社区层面,楼院难题解决在楼院里。这是社区智慧平台的一个良好开端,也是未来打造智慧社区的一个范例。

但是记者在与社区负责人、网格员的深入采访中也了解到,虽然社区工作覆盖面越来越广,但由于社区层面流动人口信息登记准确率和更新时效跟不上实际需求,走访要一次又一次,入户

要反复再反复。同时,由于社区力量有限,辖区的个别部门之间信息共享不及时,协同配合不够紧密,出现一件事反复上报、多层分派、针对性不强等问题,让个别“麻烦事”难处理。社区负责人表示,将来是一个数字化的新时代,社区工作也要紧跟时代脚步。如何更好地优化线上平台、发挥好数字媒介作用,打造群众认可、社区跟进、部门联动的智慧社区,是南气象巷社区更进一步的工作重点。(记者 张国静)