

先锋领航 建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会融媒策划

历下区:构建“家门口”服务体系

让党建温度直抵治理末梢,建群众满意的“幸福家园”

清晨的第一缕阳光洒向地面,也悄悄落进甸柳新村街道美好生活中心,幼儿托育、养老服务、健康理疗、科普研学、社区好物超市、24小时服务驿站,在这里6大模块10处便民服务场景将老中青少幼的吃住行娱养全部兜底,通过“公益+市场”模式把高品质普惠服务融入社区每户家庭的日常生活,这处党群服务中心的“烟火气”真是暖到了群众的心坎里!

近年来,历下区持续推动治理重心下移、工作力量下沉、服务资源下倾,全面构建组织引领有力、治理精准有效、服务暖心有感、邻里和睦有爱的“家门口”服务体系,着力提升基层治理效能和现代化水平,建设共建共治共享、群众满意的“幸福家园”。



千佛山街道历山名郡社区“泉抱抱”社区嵌入式托育服务。

记者 夏侯凤超 通讯员 刘亚男

组织建在家门口 夯实治理“主心骨”

今年,在历下区解放路129号院的老旧小区二次供水改造工程中,解放路街道解放桥社区开放式小区党支部书记李绪杰带领小区热心党员骨干,充分发挥人熟、地熟的优势,逐户走访居民征集意见,耐心细致沟通调解,打消部分居民对管线走向、用水质量等疑虑,累计化解矛盾纠纷10余起,保障施工顺利完工。“如今,水压稳了,环境好了,我们心里踏实多了。”居民张阿姨感慨道。

基层治理,组织先行。历下区持续加强小区党组织建设,健全完善“社区党组织—小区(网格)党支部—楼栋党小组—党员中心户”一贯到底组织体系,在全区427个封闭式小区、89个开放式小区,分类建立小区党支部603个、楼院党小组503个,择优选拔122名社区工作者和481名居民党员、业委会成员、物业管理人员等担任小区党支部书记,把党组织的“根”深深扎在基层治理末梢。

“我们坚持像选社区书记一样选小区书记,真正把那些政治素质强、协调能力好、会做群众工作,有公心、有热心、有威望的党员选出来,推动小区党支部牵头办实事、解难事,成为居民群众的‘主心骨’。”历下区委组织部副部长、区委党员教育中心主任姚润泽说。

协商在家门口 激活自治“内生力”

“老人年龄大了上下楼不方便,这电梯必须得安!”“我们住在一楼,安装电梯后不仅遮阳严重还有噪音,不同意!”在历下区东篱花园小区,一场邻里矛盾,让这个老龄化老旧小区陷入了治理僵局。

“老旧小区加装电梯是惠民工程,好事咱得办到大家满意才行。”历下区智远街道济炼社区党委书记、居委会主任包扬说。

针对小区老年群体高达40%、邻里矛盾尖锐等实际,济炼社区党委充分发挥“粘合剂”作用,组织居委会、业委会、小区物业,链接专业律师、调解员等资源成立了“红色议事团”,邀请评估机构专门制定《加装电梯可行性分析报告》,用数据打消居民关于采光、噪声、费用分摊等疑虑,最终通过召开11轮小区“圆桌会议”将居民同意率从65%提升至100%。仅用时3个月,53部电梯竣工交付,小区千余户居民满意度得到切实“梯”升。

大家的事,由大家议、大家定、大家管。



智远街道济炼社区加装电梯居民协商议事会。



甸柳新村街道美好生活服务中心。

近年来,历下区坚持“多元参与、协商共治”,健全社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业协调运行机制,创新出“四会制”、“四步议事”、“调色板”等26项小区协商工作法,全域建设楼院议事亭、小院茶摊、“掌上”说事厅等线上线下群众诉求表达矩阵,建立“民意收集—民主协商—共同决策—成果共享”的治理闭环。今年以来,全区通过小区协商化解矛盾纠纷300余起,办成加装电梯、路面修缮等惠民实事36件,小区热线投诉总量同比下降17.57%,群众诉求办结满意率达98.79%。

队伍沉到家门口 锻造一线“先锋队”

今年5月份,在建筑新村街道和平新村社区的社区晨会上,社区党委书记、居委会主任薛倩吹响了“紧急哨”。“昨晚大雨导致山大路179号院内一棵老树折断,树干砸坏了居民的平房屋顶,墙体都震裂了。小区树木砍伐需经绿化行政主管部门审批,要等排工期,而受损居民情绪激动,现场清理、房屋修缮,隐患排查一刻都不能拖……”

同样参加社区晨会的街道包居领导干

部王龙斌,看到这一复杂局面立即启动应急方案,协调园林、应急、城管等多部门勘察现场、召开专题会商会议,最终由园林部门负责清除树木,城管部门保障现场秩序,协调应急资金先行垫付修缮费用,不到一天的时间这场“折树风波”画上了圆满句号。

“小区吹哨,多方报到”背后折射出的是基层治理的问题响应速度和服务保障温度。为更好推动“事能解决”,历下区深入推行“定岗小区”机制,每小区配备2—3名社区工作者,每天下沉不少于2小时,切实做到特殊群体必到、热线工单必到、安全隐患必到、群众矛盾必到,强化联系服务群众;加大应急、市场监管等专业力量下沉街道,设置小区综合执法联络站,建立“驻岗+巡查”服务模式,畅通“四级响应”机制,普通事项24小时内现场办成,疑难问题3个工作日内协调解决,棘手难题7个工作日内联合处置,重大风险隐患实行包案提级管理,做到小事不出小区、大事不出社区、难事不出街道。

此外,广泛吸纳社区离退休党员、“双报到”党员、新兴领域党员组建“励新”党员服务队伍323支,精准认领矛盾调解等8类

平时服务岗位及救援协调等5类应急处突岗位,推动党员主动“亮身份、担职责”,常态化参与治理服务。

服务送到家门口 畅通便民“快车道”

健康义诊、非遗手造、托育托管、家政维修、免费干洗……5大类42项便民服务,不出小区就能办,还能预约上门办、帮代办,在历下区千佛山街道历山名郡社区“与邻友约”服务项目深受居民青睐,赢得纷纷点赞。

“我们打破辖区地域壁垒,统筹整合引入爱心企业、专业机构、社会组织等62家力量,每周安排固定时间到社区开展‘便民服务日’活动。针对高龄老人等特殊群体,同步开通电话预约通道,提供上门帮办专属服务。这项特色服务不仅为社区盘活了社会服务资源,更方便了居民办事,拉近了党群距离。”千佛山街道历山名郡社区党委书记、居委会主任李晓彤介绍。

为着力提升社区服务便利度和精准化水平,历下区全面推行“五个一”工作机制,张贴一处责任公示牌,在社区党群服务中心、小区传达室、楼栋电梯口、地下车库门厅等醒目位置统一张贴“责任公示牌”,清晰公示小区党组织书记、“定岗”社区工作者、物业管家、社区民警等人员姓名、照片及联系方式,确保居民随时找得到人、联得上线;制作一张便民联系卡,将政策咨询、家政维修、医疗健康等高频服务事项的办理渠道、办事流程、联系方式“打包”发放至千家万户,让居民特别是独居老人“一卡在手,办事不愁”;建立一个微信联络群,以楼栋或院落为单位全覆盖建立居民微信群,每日在群内发布社区工作、活动讯息、服务事项,及时对接、处置居民问题诉求;记录一本民情工作日志,推动小区党组织书记、社区工作者做好社情民意登记,建立关爱常伴信息库,切实做到底数清、情况明;绘制一张小区服务资源地图,整合党群服务中心、社区食堂、养老托育机构、便民维修站点等各类资源,清晰标注场所地址、服务时间、联系电话及特色服务项目,为居民提供可视化服务指引。

同时,强力推进社区党群服务中心迭代升级,嵌入式建成110处长者助餐点、11家托育园,设置“小区便民工坊”153处,推出小修小补、家政预约、助老助残、义诊义剪等56项高频“上门办、帮代办”服务清单,累计服务群众5.5万余人次。

基层治理没有捷径,群众满意才是最好的标尺。如今,历下区正以更有力的举措、更精准的服务、更温暖的温度,书写着城市善治的新答卷,让幸福感、获得感在“家门口”持续升级。