



志愿者服务站救助受伤人员。许守宁摄



协同共建单位慰问低保户。宋佳摄



走访慰问优秀居民。苏美华摄

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

服务在一线 治理零距离

包头市九原区沙河街道办事处恒大社区探索基层社会治理新路径

本报记者●刘琪

基层治理,是社会治理的“微细胞”,也是群众感知公共服务效率和温度的“神经末梢”。近日,记者走进包头市九原区沙河街道办事处恒大社区,文化墙上题写的十个大字——“服务在一线,治理零距离”格外引人注目。对于社区工作人员来说,这简单的十个字,既是工作目标,更是他们实实在在的工作展现。

近年来,包头市九原区沙河街道办事处恒大社区对标先进,结合实际,发挥社区党组织的领导核心作用,坚持以居民需求为导向,努力探索打造出了服务群众、议事协商、多元互动的“恒大社区为民服务零距离社会治理工作法”,开启了基层社会治理新模式,为抓好基层社会治理提供了实践样板。



召开居民议事协商会议。齐丽娜摄

大事小情“呼必应”

“多年的无主坟什么时候能迁走?”“我们家孩子的户口去哪儿落?落户的流程是什么?”“我们邻居把电动车推到楼道里充电,太危险了,你们能管管吗?”在恒大社区,居民们不管遇到大事小事,第一个想到就是社区网格员。“我们家孩子2019年4月出生,我记得孩子刚满月的时候,社区网格员第一时间来到我家,告诉我孩子需要打疫苗的时候去哪儿打,路怎么走,对于一个远嫁过来的人来说,工作人员的细心,让我很感动。”居民王娜对记者说道。

“今年,孩子该上幼儿园了,社区网格员又主动帮我查询了公立幼儿园的报名条件,入学条件等信息,真的做到了事无巨细。我看她们平时入户时,手里会拿着一本向‘日记本’一样的本子,对于居民提出的需求、家庭情况,都会做详细记录。”王娜说。

王娜说的网格员手里拿的“日记本”其实就是网格员们的“民情日记”。恒大社区共划分为15个网格,每个网格都有对应的网格员。为了全面掌握清楚网格内的情况,更好地为居民提供细心、周到地服务,社区网格员人手一本“民情日记”,在入户排查和平日的工作中,对了解的情况、发现的问题及时记入“民情日记”,每日定时汇总信息,搜集民意,受理民生诉求,切实做到需求在网格发现,资源在网格整合,问题在网格解决,将社区服务触角延伸到每个居民。

同时,社区还将九原智慧平台、24小时警局、12345服务热线等多种政务信息源融合在一起,并收集各类渠道的上报事项,进行分级分类处理。对处理的问题,全程跟进“呼应”办理,并及时反馈结果,实现了在九原区内的“呼必应”调度指挥,“一网通”则实现了“区—街—社”三级响应,切实做到民有呼、党政必应,街社呼、部门必应,党有呼、全民必应。

“管人管事又管花,管出文明人人夸……”这句顺口溜在恒大社区广为流传,顺口溜中说的正是恒大社区“管的宽”志愿者联盟。

据了解,为了促进居民互帮互助,解决居民身边的小事、急事、难事,提升小区居民的归属感和幸福感,实现社区治理“共建共治共享”,2018年,恒大社区成立了以社区书记牵头,社区民警、退休党员等“多兵种”组成的“管得宽”志愿者联盟。联盟下设环境卫生队、治安巡逻队、文体娱乐队、应急救援队、关心关爱队和网格管理队在内的六支志愿者服务分队。六支队伍各显其能,用心用情做事,逐渐实现了民心顺、邻里和,家园美的效果。

2021年4月2日恒大社区华桂园的下水堵塞,正当居民们一筹莫展时,被正在社

“我家楼上跑水,把我们家房顶淹了,让他赔钱他不赔,我可以去法院起诉他吗?”“我儿子和我儿媳要离婚,正在为孩子的抚养权闹得不可开交,孩子到底会判给谁?”为切实发挥社区调解职能,推动民法典深入人心,恒大社区党委定期组织“解疙瘩”调解服务队工作人员走进小区集中开展主题宣传活动,向居民普及法律知识,为居民答疑解惑。“每次活动现场,居民都会向我们咨询一些和他们切身利益相关的法律问题,同时我们也会以答疑解惑的方式了解具体情况,把矛盾化解在萌芽状态。”“解疙瘩”调解服务队队员韩俊文说。

在充分调动网格员和社区志愿者参与社区治理工作的同时,恒大社区结合社区管理实际,还组建了“解疙瘩”调解服务队,服务队依托社区警务室、法务室和综合治理等

家长里短“管得宽”

区排查的志愿者发现,志愿者立即上报社区并主动对接,及时解决下水堵塞的问题。“他们来得真及时,看到问题立刻想办法帮我们解决,真是帮了大忙了!”社区居民李女士回想起当时发生的一幕,不禁赞叹道。

“景观家园的绿化带还有好多枯枝落叶,得处理呀,这一刮大风,小区到处都是落叶,这怎么行?”“西滩牛奶厂全是建筑垃圾,还有好多卫生死角,这不行呀,得赶紧解决!”环境卫生队的志愿者们在平时的巡查中,针对发现的问题和隐患能处理的做到当时处理,不能当时处理便将问题及时上报社区,以便问题得到及时、彻底解决。

“别怕,有我呢,慢点慢点,我扶着您!”8月19日下午,恒大社区新时代文明实践

站门前发生了一起交通事故,一名女子在刚蹭中不慎摔倒,手臂、膝盖有多处擦伤。在交警处理事故后,志愿者焦俊斌搀扶着该女子来到恒大社区志愿者服务站,应急救援队的志愿者们立刻为该女子的伤口处贴上了创可贴,并叮嘱她要注意安全和自我保护。“谢谢你们,看到身穿红马甲的你们,我心里特别踏实!”女子临行前感谢地说道。

“其实,为了日常应急和方便居民,社区里一直备有便民服务箱,服务箱内有医用酒精、碘伏消毒液、创可贴、纱布等应急医疗用品,当有人受伤时,可以用这些医疗用品及时处理伤口,同时,箱子里还配备了救心丸、防暑药、老花镜、针线等物品供居民使用。”志愿者王磊说道。

春风化雨“解疙瘩”

平台,把人民调解、行政调解和司法调解搬到了老百姓的家门口。调解服务队主要由轮值单位人员、人民调解员、公益律师和诉调中心法官以及辖区内“两代表一委员”等组成,根据矛盾纠纷的复杂程度,依法、及时、就地给予研判化解。“简单的纠纷交由邻里亲友、楼栋长当时调解,较大的纠纷由德高望重的老党员、老干部登门调解,对于法律纠纷,会由社区联合党委约请公益律师或诉调中心法官进行法律咨询或提前调解,通过细化调解模式,建立辖区全覆盖调解工作网络体系,打造一套完整有效的调解服务流程,使整个调解更加有序、高效。”恒大社区居委会副主任陈秀叶介绍说。

为民服务零距离的治理模式不仅让社区工作者走进居民家零距离服务,而且还吸引了众多社区党员、志愿者以居民“管家”的

角色搞好社区服务,扭转了过去党员群众不关心居委会的事,群众办事追着社区干部跑的局面,形成了劲往社区使的温馨服务局面。该治理模式激发了党员的先锋模范作用,带领小区居民增强主人翁意识,真正实现了小事不出小区、大事不出社区,在小区管理和社区治理方面都发挥了极大的作用。

谈及下一步工作,恒大社区居委会主任许宁宁感慨道:“把‘小社区’变成‘大家园’,必须以落实基础保障为前提。要切实选优配强社区工作人员,提高其服务意识和服务水平。要加大活动阵地和规范化建设力度,要整合盘活信息、阵地、文化等实现资源共享,为推动城市基层党建工作打好基础。今后,我们将继续为构建人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体,不断增强人民群众的获得感、安全感和幸福感而继续努力。”