

走,到咱社区“会客厅”坐坐

社区“会客厅”有颜有趣有温度 服务居民“零距离”



柔和的灯光,清新的绿植,温馨的家居,你能想象的到吗?这种居家式“会客厅”已在石家庄一些社区变成了现实。近两年,不少新建社区以党建为引领,突出社区“服务+”功能,创新性地将居民办事大厅打造成一个有颜有趣有温度的“会客厅”,不仅增强了居民在社区的归属感,更激发了基层治理活力,实现了居民有事“快响应”,服务居民“零距离”。如今,“走,到社区‘会客厅’坐坐”,已成为不少居民的口头禅。

□文/图 本报首席记者 杜慧 实习生 李晓妍



■金域蓝湾社区“会客厅”开创全科社工办公模式。



■天骄社区打造的“居家式会客厅”。

居家式“会客厅”很温馨

“叔叔,您坐。有什么事我可以帮您?”“我过来问问我的档案情况。”……4月11日,新华区革新街道天骄社区居委会,工作人员赵思洁正热情地接待来访居民康振增。与多数社区居委会不同的是,这里没有长长的柜台,而是布置了一个个独立的电脑桌,居民直接坐在桌前与社区工作人员面对面交流。

“来咱们社区办事真好,工作人员说话亲切,服务周到,就像坐在家和朋友喝茶聊天一样。”古稀老人康振增笑呵呵地说。

据悉,天骄社区是全市首个将柜台式大厅改为居家式“会客厅”的社区。“当初,我们想创新服务模式,就一改传统的办公模式,将原来呆板的柜台拆除,取而代之的是沙发、茶座、绿植、鲜花,让居民来到社区如同到家一样。”天骄社区党总支书记任立志告诉记者,把社区居委会打造成家的模式,不仅增加了居民的亲切感,而且提升了社区工作人员的主人翁意识。

记者看到,天骄社区的居家式“会客厅”以黄色和绿色为主色,清新明快,温馨舒适。“现在居委会不仅环境好,而且办事效率高,原来会因为个别工作人员不在而跑空腿,现在只要居委会有人啥事都能办。”正为女儿办理社保的张乐乐笑着对记者说。

原来,为了提高办事效能,避免空岗、缺位影响群众办理业务,天骄社区全面实施“一人多岗、一专多能、一岗多职”的“全科办理”机制。“而一些只有特定电脑能办的情况,我们实行AB岗值守制度,有效保障服务工作平稳运行。”任立志说。

“走动式”工作服务居民“零距离”

“柜台拆除后,我们开始实行‘走动式’工作法,随时入户了解居民的生活情况。”任立志打开社区工作台账说,社区每天安排2名工作人员在服务大厅接待办事群众,其余人员全部深入到社区责任网格内,收集民意、政策宣传、民主恳谈、为民服务、调查研究、情况反馈,加强与群众面对面的交流和沟通。“只有‘走下去’,才能了解居民实际所需,更好地听民声、解民忧,服务于民。”天骄社区居委会的6名工作人员在走动中真切地体会到服务居民“零距离”,也赢得了居民的赞誉。

有一次,他们入户时发现行动不便的独居老人“吃饭难”,就主动链接为老服务资源,为老人提供送餐、保洁等服务。“虽然子女不在身边,但居委会待我们就像亲人一样。”老人连连说着感谢的话。

急居民之所急,想居民之所想。针对天骄社区居民中退休老干部多、知识分子多,精神文化需求强的特点,任立志想到将文化作为切入点,打通服务居民“最后一公里”。

记者看到,在“会客厅”楼上,是社区老年大学,也是社区日间照料中心,装修风格温馨典雅,充满艺术气息。跳舞、阅读、打牌、弹琴、健身、保健……老人们活动项目多种多样,活动累了既可以到休息室休息,也可以做足疗、按摩。中午不想回家,这里还有专业的社区养老机构提供配餐服务。

此时,运动馆不时传来笑语声,走进一瞧,6位社区居民正在两两对决打乒乓球,其他活动室内,有人在练唱,有人在弹琴,各得其乐。

“会客厅”提升基层工作效能

社区是城市治理的“最后一公里”。这两年,石家庄市有越来越多的新建社区突出“共建、共治、共享”理念,创新打造居民身边的“会客厅”,切实提升居民的幸福感、获得感。

走进裕华区建通街道盛邦花园第二社区居委会,开放式的“红色共享家”区域内,沙发、座椅、书架、绿植一应俱全。“我们从2020年开始打造‘会客厅’式的办公环境,大家坐下来聊聊社区事,提好建议、好对策,让大家觉得‘社区事是大家的事’,最终实现凝聚小家、服务大家、幸福万家的良好愿望。”盛邦二社区党总支书记周文君说。

裕华区裕东街道金域蓝湾打造的“会客厅”有颜有趣。“我们借助阵地优势,拉近了社区党组织和居民之间的距离,让居民办事更方便、更快捷。同时开创了全科社工办公模式,极大地提高了工作效率。”金域蓝湾社区党总支书记孟子涵正计划通过社区抖音号“小湾说基层”展现社区新风采。

赵陵铺路街道星河御城社区2020年将社区一站式服务大厅改造成“会客厅”,让居民“零距离”感受社区亲情化服务。“在服务中,我们推行‘六个一点’(效率高一点,工作实一点,微笑多一点,说话巧一点,问候勤一点,脾气少一点)工作法,打造基层治理‘最强大脑’,提升社区基层治理效能。”社区负责人马晓辉说。

“会客厅”赢得居民的赞誉

社区打造“会客厅”,打破了原有坐等服务的工作格局,向人性化、亲情化、全方位服务模式转变,这种创新服务模式赢得了越来越多居民的赞誉。

“我没事时就溜达过来,找居委会人员聊聊天,然后上楼唱唱歌,打打乒乓球,这已经是我退休生活的一部分。”新华区天骄社区居民、72岁的龙贵秋是社区“会客厅”里的常客。攀谈中,他由衷地为天骄社区打造的居家式“会客厅”点赞,“不仅办公环境提升了,更有亲情味,而且服务效能高,服务内容多样化,让我们住在这里幸福感爆棚!”

“这已经打破了我对传统居委会的认知,现在的社区居委会越来越现代化,服务越来越高效,增强了我们的归属感。”55岁的杜利红住在裕华区盛邦二社区,她第一次来社区居委会办事,就被居委会开放式的办公环境所折服,“这种家的温馨,让我们不由自主地想加入到社区建设中来,成为社区大家庭的一份子。”

实现了居民对美好生活的新需求

“社区居家式‘会客厅’模式推动社区服务模式向邻里化、亲情化、休闲化转变,不仅丰富了社区服务功能,也回应了新时代人民群众对美好生活的新需求,有助于推动完善共建共治共享的社区治理制度,实现社区治理同社会调节、居民自治良性互动,有助于建设人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。”4月12日,中共石家庄市委党校教授姜海波在接受记者采访时表示,群众工作就要把工作做到群众心坎上,必须把居民当成家里人。

社区改变传统的一站式大厅模式,让居民办事“去行政化”“去办公化”,适应未来的社区建设,不断优化“互联网+”工作路径,逐步推广智慧型居家式“会客厅”模式,坐下来和居民面对面谈心,就如家里亲人拉家常,在轻松亲切的氛围中解民忧。通过这项用心、用情的改革,使得社区服务效能跟上了群众诉求、文化活动载体不断丰富、共享资源得到有效发挥……真正实现了为居民服务“零距离”。长远来看,居家式“会客厅”模式是对社区服务的一次“提档升级”,是社区服务理念和工作模式的一次创新,更是对未来社区发展和数字化改革的一次先行先试。