

社区“订单式”服务做到居民心坎上

石家庄一些社区创新工作方法 赢得了居民的赞誉

□文/图 本报首席记者 杜慧

探访

西苑小区:您的难题 我们来解决

“小区北院原健身器材处马路牙子锐利突出,车辆拐弯时不慎触碰到容易爆胎,希望社区帮忙改造……”前不久,新华区西苑小区居民王女士行车时发现这一问题,立即拍照上传至社区党建引领自治共治的“冀石红色管家”线上服务平台。很快,社区接访员在后台读取了这条信息,迅速联系老旧小区改造施工方,双方在现场听取民意,商讨解决方案。最终,施工方把该处拐角进行了改造,并用混凝土将地面补平。

“从居民‘下单’,到我们‘接单’落实解决仅用了一天多时间,这种‘订单式’工作法不仅提高了工作效率,还赢得了民心和支持。”西苑社区党支部书记李英丽感慨道。

据悉,西苑街道西苑社区是新华区“冀石红色管家”试点社区。自去年推广以来,西苑社区努力打造“民有所呼 我有所行”党建品牌,探索党建引领基层治理创新的新路径。“我们建立起社区网格化服务清单,围绕社区群众需求,以互联网+服务形式,为居民提供多元化、精细化的便捷服务。”李英丽介绍说。

就在前几天,西苑社区网格员高慧英入户走访时,发现小区高龄老人家中存在用火安全隐患,随即拿出手机,打开社区“冀石红色管家”线上服务平台反映了该问题。社区马上对接小区红色物业西苑管理科,并联合新华区消防大队,开展了“敲门入户送安全”活动。“我们共走访了11户独居高龄老人,给老人送去了烟感报警器、防毒面具和灭火器,进一步提升老人安全防范意识和自救能力。”李英丽总结说,截至目前,社区已通过“订单式”工作法为居民解决实事30余件,成为社区治理的又一新举措。

裕华区润园社区也积极推广“订单式”服务,居民可以通过社区研发的“红管家”APP“下单”反映诉求,诸如预约开具证明、办理医保、预约周边门店服务等。“自2020年成立‘红管家’以来,我们帮办日常事务155件,化解邻里纠纷72起,义务上门维修61次。”润园社区党总支书记陈肖怡表示,社区线上“接单”为民办实事,提升了居民幸福感和获得感。

藏龙福地小区:您的兴趣 我们来实现

“我想学吉他,社区能开个吉他班吗?”“我年纪大了,不会用智能手机,社区能开办个手机学习班吗?”在裕华区裕东街道藏龙福地社区,有个“兴趣爱好部落”(以下简称“兴趣部落”),专门为居民提供“订单式”特色兴趣班。

牛荣恩是藏龙福地社区党支部书记,也是“兴趣部落”的创始人。每天一有时间,她就会登录社区“兴趣部落”微信群,看一看社区居民有什么新诉求。“好,我们尽快对接老师,给大家安排上。”5月17日,看到居民的“新订单”,牛荣恩立即“接单”并留言回复。

藏龙福地社区是个新建小区,有住户2600余户8000余人。牛荣恩走访时发现,小区居民对精神文化生活追求较高,便萌生出借助“红色联盟”党建引领的力量,整合辖区资源为居民提供多样化的“文化大餐”。在大家集思广益下,社区别出心裁地推出了兴趣爱好定制服务。

“由居民提出喜欢的、迫切需要的兴趣项目,我们来帮他们实现。”牛荣恩介绍说,最初,通过公告宣传、微信群征集,居民的“兴趣订单”从四面八方汇集到居委会。经过认真筛选,声乐班、模特班、书法班、太极班、英语口语班率先成立。后根据居民诉求,又



通过聚焦居民的热点难点,近段时间,石家庄一些社区探索建立了“订单式”工作法,即“居民下单、社区服务”的创新服务模式,不仅把服务做到居民心坎里,还提升了社区基层治理水平,赢得了居民的赞誉。有专家认为,这种“订单式”服务,能够合理统筹和创新社区治理工作机制,更好地满足社区建设和居民的多元化需求,值得借鉴和大力推广。



■藏龙福地社区的“兴趣部落”课程表。



■润园社区“红管家”随时查阅居民订单诉求。



■革新街社区“幸福缘红娘”线上接单,线下服务。

增设了手机大课堂、儿童国学诵读、家庭教育班。“兴趣部落是桥梁和纽带,让这些人带动更多的人参加社区公益志愿服务活动,关心社区治理工作,让共享、互助、邻里守望的文明和谐社区愿景早日实现。”

“兴趣部落”班长陈燕、老党员侯晓宁、郭胜美深有感触地说,“兴趣部落”让他们有了归属感。如今,有越来越多的居民加入“兴趣部落”,在丰富个人文化生活同时,也成为传播社区文明、促进邻里和谐的使者。

革新街社区:您的心愿 我们来完成

“男大当婚,女大当嫁”,这句话一直挂在刘阿姨的嘴边。解决女儿的终身大事,是她目前最想完成的心愿。刘阿姨住在新华区革新街道革新街社区,最近她从邻里处得知,社区里有个“幸福缘红娘”社会组织,或许可以帮她完成心愿。

每周二9时至11时,是社区“幸福缘红娘”的活动时间,刘阿姨来到了革新街社区居委会,在线上与社区“红娘”取得了联系。“张姐,我女儿是1990年的,你看到有合适的小伙子一定帮我们惦记着啊!”在革新街社区“幸福缘红娘”微信群,刘阿姨给“红娘”张秀萍留言道。

“一定一定,先把闺女情况仔细跟我讲讲。”张秀萍一边听,一边将结婚人的个人信息登记在册,登记前,她还会查验对方的身份信息。

“我们义务给孩子们牵线搭桥是在做好事,好事就得做好,查验身份以免信息偏差,发生不愉快的事情。”古稀老人杜淑琴是“幸福缘红娘”的发起人,这位曾荣获全国五一劳动奖章的老人,退休后开始义务给人介绍对象。

5月17日,革新街社区党总支书记孙伟伟告诉记者,革新街社区的这支红娘志愿服务队2019年5月成立,社区优秀党员杜淑琴是带头人,张秀萍、韩旭、曹国萍等七八位热心居民为骨干,义务帮助大龄男女牵线搭桥。2020年5月,该服务队正式在革新街道办事处登记,并更名为“幸福缘红娘”社区社会组织。为了更好地促进发展,社区积极为他们提供咨询场地、日常活动的帮扶。同时,还引进德仁社工帮忙完善组织规章制度,扩大组织规模和影响力。

“疫情期间,我们的社区‘红娘’每天都在线上‘接单’,帮助辖区适龄青年解决终身大事,成为社区里最受欢迎的组织。”孙伟伟笑着说,这些年,“幸福缘红娘”不为名、不图利,牵线搭桥为居民解决婚姻大事,把好事办到了居民的心坎上。

观点

使居民获得感和幸福感不断增强

5月17日,中共石家庄市委党校教授海波表示,人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。近几年,各社区认真贯彻落实市委、市政府决策部署,探索社区治理共建共治共享新思路,助推社区治理现代化。在实践中,不断强化党建引领,坚持以人为本,完善社区各项服务体系,通过多种形式服务居民,创建新型和谐文明社区。

“一些社区借助‘红色联盟’等党建引领的力量,不断探索和创新工作方式方法,对辖区资源进行重新优化整合,根据居民需求‘量体裁衣’提供‘订单式’服务,动员更多的人参加社区公益志愿服务活动,关心社区治理工作,取得了成效。”她说,新征程上,打造特色和谐社区,创新共建共治共享机制是当前社区治理面临的新考验,是强化党建引领社区服务的新命题。这种“订单式”服务,充分发挥社区党建工作的政治引导、组织协调和服务指导的“龙头”和“轴心”作用,能够合理统筹和创新社区治理工作机制,更好地满足社区建设和居民的多元化需求,使社区居民的主体意识、获得感和幸福感不断增强,值得大力借鉴和推广。