

基层治理有家的味道

“

在网格会客厅

“见了网格员就想唠两句”

济宁晚报全媒体记者 刘伟栋 通讯员 李新宇

近年来,任城区古槐街道北门社区坚持党建引领基层治理,以“家温度”为工作理念,创新构建“听、转、办、评”全链条工作体系,探索“三家”工作法,致力将群众日常的“烟火气”声音,转化为精准施策的治理良方,推动基层治理既有力度更有温度。



听“家音”,精准绘制“需求清单”

针对居民反映诉求“找不到门、说不上话”的难题,北门社区今年年初精心打造了巷心、暖心两处网格会客厅,将服务触角延伸至居民生活“最后一米”。会客厅内设“有事好商量”协商议事角和便民服务角,提供热水、充电、应急药品等,营造出如家中客厅般亲切自在的氛围。“这里就像是自家客厅,见了网格员就想唠两句。”市政府宿舍居民程云英的感受道出了许多居民的心声。

为全面、精准收集“家人”心声,社区打破传统沟通壁垒,构建“线上+线下”“固定+流动”全方位诉求

收集网络。线上依托智慧社区平台、居民微信群等,开通“民意直通车”,实现诉求“一键提交、实时响应”;线下以社区服务中心、网格会客厅、楼下议事角等为阵地,建立“与书记拉家常”“网格议事会”等常态化机制,定期组织干部下沉网格,面对面倾听民意。同时,发动网格员、楼栋长、志愿者组成信息员队伍,主动上门、深入街巷,捕捉“微诉求”“微心愿”。截至目前,社区累计收集社情民意110余条,梳理形成涵盖基础设施、民生服务等6大类20余项的“需求清单”。

办“家事”,高效落实“服务清单”

针对收集到的诉求,社区党委牵头进行系统梳理、甄别归整,最终聚焦为基础设施维修、民生服务、环境整治、矛盾调解、特殊群体关怀、文化活动六大类,使每个诉求都“有类别、好对接”。随后,社区积极整合资源“凑齐办事力量”:以党支部为核心,凝聚“两委”成员、网格员力量处理常规事项;通过组织联动,联动7家共建单位、11个社会组织提供专业支持;动员110余名党员、300余名志愿者发挥个人特长,通过“需求”与“资源”的双向精准匹配,形成明确的“服务清单”。

在落实过程中,社区党委一方面依托“1+6+X”信托制物业模式,着力推进市政府一宿舍路面修缮、水利局宿舍加装电梯、增设健身器材等8项重点民生工程。另一方面,组建各类志愿服务队,推行“社区派单、信息员接单、群众评单”模式,累计认领完成居民微心愿36件。针对不同难度的诉求,实施分级处置:简易问题由网格员“接诉即办”;复杂事项则启动“多网融合”联办机制,协同物业、市场监管等部门合力攻坚。目前,“需求清单”办结率已达98%,切实做到了“事事有回应、件件有着落”。

评“家效”,持续优化“治理方向”

社区建立了“全流程评价”机制,让居民成为治理工作的“阅卷人”。每办结一件“家事”,均通过电话回访、公示、走访等方式,邀请居民从办理速度、解决效果、服务态度三个维度进行评价,结果在智慧社区平台公开。对于商户油烟治理、基础设施改造等复杂项目,组织召开“成效评议会”,现场听取各方反馈。

社区按月梳理评价结果,针对性问题立即整改。若因响应不及时导致满意度低,则优化“首接负责制”;若解决效果未达预期,则由社区牵头协调重新制定方案。通过“办后即评、评后即改”的良性循环,北门社区的治理工作始终围绕居民真实需求动态调整,实现了“家温度”的持续升温。

“

在小板凳议事会

诉求件件有着落、事事有回音

在任城区仙营街道吴泰闸社区,几张朴素的小板凳围成一个同心圆,构成了社区议事最活跃、最接地气的“前沿阵地”。这就是吴泰闸社区创新打造的“小板凳议事会”,它摒弃了传统会议的刻板形式,将议事场所从会议室挪到楼栋前、小区传达室、广场边,以最亲切的姿态打开居民的话匣子,收集最原汁原味的民情民意,将“被动应对”转化为“主动服务”。

社区整合网格员、党员骨干、楼栋长、志愿者等多方力量,组成“移动议事团”,改变过去居民有事“找社区”、问题层层上报的模式,转变为社区工作人员定期“找居民”、带着问题意识主动下沉。哪里问题集中、哪里居民方便,板凳就搬到哪

里。从楼道杂物堆积、停车难,到养老需求、快递柜不足,居民身边的大小事、烦心事,都是议事会的核心议题。

“小板凳议事会”的核心生命力在于构建了高效的“民呼我应”闭环,让居民诉求件件有着落、事事有回音。每次议事会,社区人员详细记录,形成“民情日记”和“问题清单”。能现场解答的立即回应,需协调解决的纳入台账,明确责任人与完成时限。许多潜在的邻里矛盾在坦诚交流中消弭于无形,议事会成为了化解纠纷的“缓冲带”和增进理解的“润滑剂”,互帮互助、谦和礼让的文明风尚日益浓厚。

(通讯员 王丽萍)

”

在自家门口

“有啥问题马上有回应”

任城区仙营街道秦庄社区作为典型的“老旧小区+学区周边”复合型社区,既有常住多年的老年居民群体,又因紧邻中小学,人员流动频繁、居民需求多元,这既给社区服务带来了不小挑战,也让“摸清家底、动态更新、精准对接”成为做好工作的核心关键。

秦庄社区将入户走访纳入日常工作常态,以“常走常访、常访常新”织密信息收集与服务衔接的民生网络。针对老旧小区老年人作息习惯和双职工家庭特点,网格员灵活采取“错时走访”“预约上门”等方式,确保“访到人、见到面”。走访中,他们不仅仔细核对户籍人口、流动人口、特殊群体等基础信息的变动,及时更新“民情台账”,做到“底数清、动态明”,更注重与居民,特别是老年人促膝谈心,耐心询问他们的身体健康、生活照料、精神慰藉等方面的具体困难和需求。

走访不止于“问”,更在于“办”。社区坚持“走访到哪里,服务就跟进到哪里”,让便民服务“沉”到居民家门口。遇到独居老人不会使用智能手机缴纳水电费,网格员当场手把手教学;看到老年居民行动不便,主动协助完成养老认证、医保缴费等事项;发现小区部分楼栋楼道灯损坏、下水道堵塞等问题,及时记录上报并对接物业快速处置;了解到部分老年人有健康监测需求,协调社区卫生服务站开展上门义诊、健康讲座……这些“顺手办、马上办、用心办”的民生小事,正是社区常态化走访中“服务随走随送”的生动实践。

“咱网格员没事就来串串门,不仅信息核对及时,有啥问题问了马上有回应,心里特别踏实。”家住秦庄小区的独居老人杨大爷一番话,道出了常态化走访的民生意义。这种“走常了、访透了、办实了”的工作模式,不仅让居民信息台账“动起来、活起来、新起来”,更打破了社区与居民之间的沟通壁垒,让社区服务从“被动等待”转向“主动响应”。

(通讯员 赵璟)