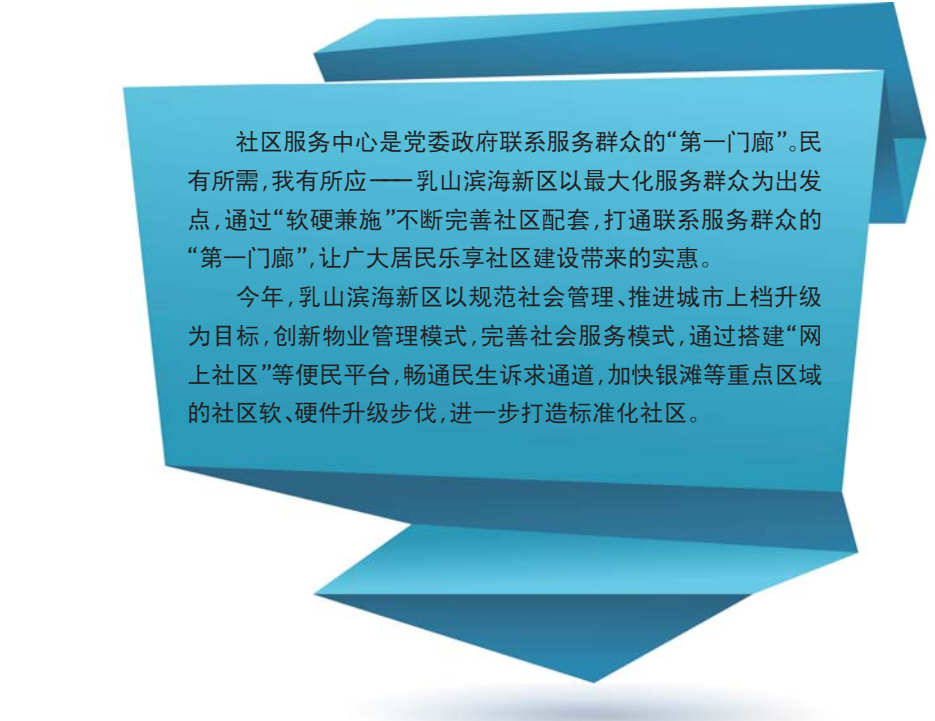


完善社区设施功能 搭建便民服务平台 创新社会管理模式 畅通民生诉求通道

# 乳山滨海新区：“软硬兼施”推动社区建设全面升级



社区服务中心是党委政府联系服务群众的“第一门廊”。民有所需，我有所应——乳山滨海新区以最大化服务群众为出发点，通过“软硬兼施”不断完善社区配套，打通联系服务群众的“第一门廊”，让广大居民乐享社区建设带来的实惠。

今年，乳山滨海新区以规范社会管理、推进城市上档升级为目标，创新物业管理模式，完善社会服务模式，通过搭建“网上社区”等便民平台，畅通民生诉求通道，加快银滩等重点区域的社区软、硬件升级步伐，进一步打造标准化社区。

刘洁

## “升级版”社区功能更完善

“自从社区升级改造了服务活动中心，我们到社区办事更加方便了。”近日，家住乳山银滩益天社区的居民叶颖说，以前因社区服务中心场地小，前来办事的人多，根本挪不开身。去年，乳山滨海新区投入30多万元，对益天社区服务中心进行改造，使中心面积扩大了一倍，达到800多平方米，居民办事更加舒适便利了。

除了社区服务中心升级改造，社区新建的文艺活动中心更是让居民津津乐道。“以前我们排练节目大多在室外的小区花园或广场上，遇上刮风下雨天就只能意犹未尽地终止活动。现在你看，社区把整个一楼大厅100多平方米腾出来给我们业主演出，就算是刮风下雨，大家再也不会愁没地方排练了。”益天社区合唱团的一位阿姨说，现在天气转暖，银滩的居民又开始活跃起来，现在都在加紧排练，每年的消夏晚会就要拉开序幕了。

随着乳山银滩功能定位的转变，以及城市化步伐的加快，银滩逐步理清了打造乳山新城区的发展思路，常住人口逐年增加，原来的社区服务中心从面积、功能上都难以满足现在的居民需求。为了满足银滩业主的生

活需求，提升他们的幸福指数，从去年开始，乳山滨海新区投入相继100余万元，对所辖的6个城市社区进行升级改造，重点打造益天社区和碧海苑两个标准化社区。

社区改造遵循以民为本的原则，从业主最迫切的需求着手，重点从完善居民办事场所和活动场所入手，通过改建、扩建等方式，不断完善便民服务中心和活动中心建设，在便民服务上，乳山滨海新区本着“一站式”服务理念，不断拓展社区服务范围，让居民不出社区就能办理医保、户籍、计生、有线电视等业务。

改造中，针对居民业余活动多，休闲娱乐需求大的情况，乳山滨海新区重点加大对综合活动中心的建设，在社区活动中心新增乒乓球室、健身房、书法室、阅览室、棋牌室，满足不同年龄、不同文化、不同习惯的居民需求。

结合当地居民老年人占比高的特点，为更好满足居民养老老需求，乳山滨海新区还在益天社区、观海苑社区、碧海苑社区建设日间照料中心，为社区老年人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、休闲娱乐等日间托养服务。“以后自己出门办事，

就再也不用担心家里的老人没有去处了。”听到这个消息，家住碧海苑社区的刘新梅高兴地说。

为提升社区整体服务质量，乳山滨海新区面向社会公开招聘高校毕业生作为社区工作人员，使每个社区从事日常服务工作人员的人员达到4名以上，及时帮助居民解疑答惑。

乳山滨海新区还通过建立“三社联动”模式，完善社区服务功能，建立社区、社团、社工联动的志愿者服务模式，完善社区“能人”档案，引导“能人”进社区，建设团、引社工，以社区为平台，以社工为核心，以社团为抓手，不断充实壮大各类志愿者服务队伍，并引导志愿者服务队伍参与到社会公益活动及社会管理中。

“今年，我们还将新增东方社区和大庆社区2个城市社区，投入使用后将为居民提供更加便利的服务。”乳山滨海新区综治办主任邓书民介绍说，随着银滩供暖、燃气等设施日趋完善，夏季居民人数能达到10万以上，以前的社会划分不能全覆盖满足业主需求，新增的这两个社区就很好解决了社区辐射面窄、服务不到位等问题。

吉林老家。”李荣娥说。如今，周围公交线路条条畅通，甚至还有2条直达火车站的夜班公交。出了小区门口就有银行网点，大多数快递公司都能上门服务。加上了乳山第二人民医院，老伴和孙小女身体再有不适已经不是问题。尤其是社区成立了艺术团，合唱队、舞蹈队、瑜珈队等样样齐全，这让李荣娥心乐开了花。

现在，李荣娥不仅留了下来，还成了乳山滨海新区的义务宣传员。外地的朋友想要来咨询买房，她就用自己的亲身经历热情地为他们推荐。在她看来，银滩越来越多的小区有了暖气、天然气、卫生间、餐厅、澡堂等基础设施，自家屋里还有紧急呼救设施，社区里有了网络信息平台，物业等问题第一时间就能有回应，住在这里既舒服又安全。



齐鲁晚报 今日威海

- ①:乳山银滩益天社区免费为居民开设广场舞培训班。
- ②:居民在乳山银滩社区电子阅览室“充电”。
- ③:乳山银滩白浪湾社区居民在檀香丽湾广场举办文艺活动。
- ④:乳山市中医院的医生走进银滩益天社区为居民免费体检。
- ⑤:乳山银滩社区居民在小区会所健身。
- ⑥:银滩居民参加社区举办的免费知识讲座。



## 银滩社区文化之花“芬芳醉人”

旋律悠扬的乐器合奏《歌唱祖国》，婀娜多姿的优美舞蹈《乡恋》，激情澎湃的诗朗诵《老有老的骄傲》……6月20日，一场精彩纷呈的端午晚会在乳山银滩白浪湾社区的檀香丽湾广场上演，现场不时传来阵阵喝彩和掌声。

像白浪湾社区一样，社区文化散发着沁人心脾的芬芳，浸润着银滩大大小小的社区。

在乳山银滩益天社区艺术指导中心，每天都传来欢声笑语，全面焕新的社区综合活动中心给大家带来了更加完善的活动场地。在活动中心，有忙着备战演出的成员们在排练，也有强身健体的居民在锻炼，还有合唱团之间会定期举行友谊赛进行交流；益天社区以文艺表演为招牌，社区成立艺术指导中心，包含一支40多人的合唱队、30多人的舞蹈队、200多人的健身操队和20多人的乐器演奏队，今年已经为居民送去多场演出；月亮湾社区则注重营造笔墨书香氛围，成立了滨海新区诗书画艺术研究会，30名来自全国的书画家和书画爱好者为银滩文化增添了韵味。

舞。“夏天的这里是最热闹的，我们基本上每天都是一场晚会，演员就是我们自己。”

为让社区居民都参与到文化娱乐中来，乳山滨海新区通过聘请文艺指导员，培养文艺骨干等方式，以专业带动业余，活跃小区文化气氛。在社区文艺带头人的引领下，山水花都、山海圣等几十个小区纷纷成立了社区艺术团，中房小区、碧海苑小区等各自成立了健身操队。

各社区逐渐形成“一区一品”的文化特色。观海苑社区成立了近1000人的太极拳队伍，分设了28个辅导站，每个站都有专业的辅导老师，辅导站之间会定期举行友谊赛进行交流；益天社区以文艺表演为招牌，社区成立艺术指导中心，包含一支40多人的合唱队、30多人的舞蹈队、200多人的健身操队和20多人的乐器演奏队，今年已经为居民送去多场演出；月亮湾社区则注重营造笔墨书香氛围，成立了滨海新区诗书画艺术研究会，30名来自全国的书画家和书画爱好者为银滩文化增添了韵味。

“我去过很多地方，基本上类似的活动场所都是要收费的，但是这里不用，还有专业老师免费教你。”乳山银滩益天社区居民周顺义说，来到这里之后，他学会了打乒乓球，学会了唱歌，也学会了跳舞。

随着几个艺术团的成熟，社区基本上每天都是一场晚会，演员就是我们自己。”

为让社区居民都参与到文化娱乐中来，乳山滨海新区通过聘请文艺指导员，培养文艺骨干等方式，以专业带动业余，活跃小区文化气氛。在社区文艺带头人的引领下，山水花都、山海圣等几十个小区纷纷成立了社区艺术团，中房小区、碧海苑小区等各自成立了健身操队。

各社区逐渐形成“一区一品”的文化特色。观海苑社区成立了近1000人的太极拳队伍，分设了28个辅导站，每个站都有专业的辅导老师，辅导站之间会定期举行友谊赛进行交流；益天社区以文艺表演为招牌，社区成立艺术指导中心，包含一支40多人的合唱队、30多人的舞蹈队、200多人的健身操队和20多人的乐器演奏队，今年已经为居民送去多场演出；月亮湾社区则注重营造笔墨书香氛围，成立了滨海新区诗书画艺术研究会，30名来自全国的书画家和书画爱好者为银滩文化增添了韵味。

## 信息化平台“零距离”服务群众

“我们小区门口的绿化带有几处被压坏了，希望您能帮忙联系相关部门尽快给解决下。”近日，乳山滨海新区民生服务热线6722345工作人员接到益天社区小区业主来电后，马上把记录的问题转给市政管理局进行处理。

民生服务热线是乳山滨海新区畅通民生诉求通道举措之一。为更好地服务社区居民，乳山滨海新区通过领导干部公开接访日、主任信箱和书记意见信箱等方式，多渠道受理和解决群众咨询、求助、建议、投诉，提升基层化解民生诉求能力，促进辖区社会和谐稳定。

创新工作方式，让群众不出门就能解决诉求，乳山滨海新区不断完善智慧社区建设，依托公共服务平台，打造以信息化、智能化社会管理与服务为一体的新管理形态社区。

“我们以‘滨海新区管理委员会’官方网站为载体，专门开设出‘网上社区’服务板块，分单位设交流窗口，由综治办统一协调各单位回复意见。”乳山滨海新区工作人员说，“网上社区”服务提升了问题办效率率和针对性。

不仅如此，为了让群众随时随

地能反映诉求，乳山滨海新区还计划与软件开发公司进行技术方面的合作，开发“智慧社区”互动服务客户端，运用信息化交流手段，提升群众服务满意度。“广大业主可以通过掌上电脑、智能手机等下载安装‘网上社区’客户端，通过掌上设备即时进行信息交流与共享，随时反映问题诉求，即时查看旅游景点、酒店等信息。”乳山滨海新区工作人员说。

同时，乳山滨海新区还在社区开通QQ交流群、微信群，引导社区居民加入其中，实现社区工作人员与辖区居民网上互通互联，让广大业主足不出户就能够即时了解时政信息及社区服务职能，并适时为其提供帮助，努力实现空间上与居民“零距离”，感情上与居民“无障碍”。

“我们组分为两级，一级群由管委会直接面对业主委员会和物业，二级群由各小区、社区物业主任直接面对居民，群众有问题可以迅速通过平台反映。”乳山滨海新区管委会工作人员说，噪声扰民、供热温度不达标等涉及居民日常工作、生活的繁杂琐事都在社区的服务范围之内，居民的每件事情看起来小，可累积起

来却事关民心。如今，居民可以24小时随时向社区反映问题，寻求帮助。一位社区居民由衷地告诉记者，社区管理得这样好，是生活在银滩的百姓的福气。

“我以前不太会上网，也很少用手机。现如今，出门用手机上网，在家用电脑，生活都与网络分不开了。居民有问题，随时反应到QQ上，咱们就得立马答复。网络社区平台，为海景房居民建起了一条沟通快捷的信息高速公路。”益天社区工作人员姜忠信说，前段时间，碧海华庭南区一位居民反映孩子在滨海新区入学不知道如何办理手续。社区工作人员就是从网络平台得知其诉求，并及时通过该业主在网上的留下的联系方式与其取得联系，并帮助其到教育部门办理了入学手续。

另外，乳山滨海新区还建立干部常态化联系服务群众工作机制，根据辖区建设实际，在做好每年两次走访社区工作的基础上，强化进区干部常态联系群众，与社区居委会一道建立健全居民信息档案，制定了在职党员进社区服务工作手册，与社区一起解决群众诉求。

## “四位一体”畅通物业服务通道

“去年夏天，我们小区内自来水管突然破裂，家里停了水，大家的心都提到了嗓子眼。多亏了社区工作人员，带领大家齐心协力很快解决了问题。”在益天社区和曲水绿荫小区，这件依靠各方力量，在最短时间内解决民生问题的事情，一直被小区居民津津乐道。

问题被反映到社区后，他们立即召开益天社区、曲水绿荫小区业委会以及小区物业紧急联席会议，明确各自分工后，小区物业抓紧抢修，并及时启动小区自备井供水。社区通过网络信息平台、电话以及公告栏张贴通知，将停水原因及时告知业主。小区业委会成员以及业主骨干则分头上门安抚居民，并组织小区志愿者为年老行动不便的业主上门服务。以这样的方式，他们最大限度地降低了因突发停水

时间对业主生活的影响，打了一场漂亮仗。

一切能这样顺利，得益于乳山滨海新区探索出的一条全新的物业精细化管理模式，即“四位一体”物业管理模式。乳山滨海新区管委会、社区居委会、物业公司、业主委员会齐抓共管，四位一体，明确各责任主体职责范围，由社区组织指导成立业主委员会，引导威信高、能力强的业主担任委员，充分发挥业主作用。

“从社区业主反映的诉求、问题来看，包括水、电、气、环境卫生等，60%以上都与物业服务有关。然而物业对小区业主的诉求存在推诿，拖延，解决效率低等问题，单靠物业是无法解决的。”乳山滨海新区相关负责人说，“四位一体”的管理模式，却能在最短时间内解决业主诉求，

拉近社区与业主的关系。”这一模式在益天社区曲水绿荫小区的试点的基础上，今年将在银滩所有社区推广。

与此同时，社区、社团、社工“三社联动”的志愿者服务模式，则为畅通的社区管理机制注入了温情的力量，成为连接社区居民的“软纽带”。在“三社联动”模式下，社区里的各路“能人”进社区、建社团、引社工，以社区为平台，以社工为核心，以社团为抓手，不断充实壮大的各类志愿者服务队，让社区中的老人和弱势群体真正受益。

“他们经常来看我们，和我们聊聊，给我们演节目，比自己的孩子还亲呢。生活在这里，心里暖洋洋的。”大陶家村百合老年公寓的老人们，跟经常来看他们的志愿者们亲如一家。