

# “六个聚焦”探索崔寨社区治理新样板

## 居民获得感、安全感和满意度不断提升

王河社区位于崔寨街道的东北部,现有16栋住宅楼,建筑面积6万余平方米,主要安置的是原黄河滩区内东辛、花二两村500余户,1100余名群众。为了探索社区治理的新模式,近年来,崔寨街道党工委、办事处立足实际,坚持党建引领,成立由街道、社区党委、网格员、楼长、物业管理人、村“两委”以及群众代表有机结合的社区管理服务机构,打造无缝衔接的服务网络。以党建治理为核心,以网格化管理为载体,以精细化服务为重点,以居民多样化需求为导向,以矛盾多元化调处为抓手,以立体化巡防为依托,用“六个聚焦”着力打造社区治理工作新亮点,辖区居民获得感、安全感和满意度不断提升。



►崔寨街道王河社区党群服务中心。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
通讯员 路猛

### 聚焦“党建引领” 打造社区治理“新阵地”

“党建引领”是社区治理的鲜明主线,王河社区以“党建引领”为抓手,关口前置,围绕提升基层党建服务功能,大力推进街道社区党群服务中心建设,集聚公共服务、党群活动等服务项目,坚持共驻共建、资源整合、互惠共享,将辖区各领域党组织活动阵地作为街道社区党群服务中心外延,解决街道社区服务阵地匮乏现状,提升服务能力,真正发挥了基层党建“指挥棒”功能,捅破群众沟通交流最后“一层纸”,让社区治理工作更接地气、更察民情、更聚民智。

### 聚焦“内外兼修” 打造便民利民“幸福苑”

着眼“内外兼修”,王河社区在坚持便民、利民、快捷、高效的原则上,打造了1000余平方米的党群服务中心和新时代文明实践站,建成了1处服务大厅,6处活动功能室,1处便民食堂,通过不断完善制度,规范职责,简化流程,倾听群众心声,在硬件打造的基础上设立了居民医疗、保险、计划生育、退伍军人等33个为民服务项目,同时开展了民生实事、文明创建、居民自治、志愿服务、助老救困、矛盾调解、红色教育、和谐睦邻、物业管理、共驻共建等十大公共服务事项。通过大力开展形式多样、内容丰富的便民利民服务,提升拓展了综合活动室、社区餐厅等场所。

在综合活动室,设有三个文化区域:“四点半课堂”,实现学生托管,家长减负;图书室,配备各类阅读书籍,倡导群众通过阅读来提高自身文化素养;书画厅,定期组织书法展,展示居民书法、剪纸等艺术作品。像“河润万家”这四个字就是书画爱好者以“以和为贵、滋润万家”社区生活理念进行书法创作。在社区餐厅,为社区内居住的70岁以上的老人提供成本价(早餐1元,午餐、晚餐各2元)就餐服务,同时会为行动不便的老人送餐上门,配餐上根据老年人体质特点,本着健康营养的原则,荤素搭配,社区在餐厅管理设置监督委员会,对餐厅一日三餐配餐标准、卫生服务方面进行管



王河社区组织开展“秋季全民健身”趣味运动会。



开展“我的中国梦,文化进万家”活动。

理和考核。

“家里就我一个人,身体患病多年,以至于无法做饭,孩子们下班后还得回家给我做饭,很麻烦,现在有了社区老年餐厅,这个问题就再也不是困扰了。”一位刚用完午餐的老大爷和邻居们高兴地分享着自己的喜悦。在崔寨街道王河社区老年人餐厅,每到上午十一点半左右,老人们就陆续来到社区老年餐厅,聊聊家常,看看菜谱,准备享用营养丰盛的配餐。各功能室的运行既满足了居民生活所需,又丰富了社区文化内涵,提高了居民凝聚力和对社区的认同感、归属感,让每位办事群众深深体会到“家”的感觉。

### 聚焦网格管理 打通汇聚民生“直通车”

将网格化管理作为创新社区治理、维护辖区稳定、服务居民群众、创建平安社区的重要工作,着力构建网格化组织体系、队伍体系、管理体系和服务体系。在探索中逐渐形成了线上线下融合、政府社区配合、线上居民结合的工作模式,整合各方职能部门力量为前方网格员提供支撑,畅通为人民服务的微循环,推进形成了共建、共治、共享的社区治理格局。在社区治理实现多元主体参

与渠道畅通无阻,做到基层治理在网格、问题解决在网格、群众满意在网格。未来,王河社区将继续深化以“互联网+”营造构筑社区发展治理新动能,优化社会治理模式,为居民打造充满幸福感、安全感、获得感的美好家园。

网格员作为离居民最近的一支队伍,成了居民们反映、沟通、解决问题的有力保障。例如:王河社区程先生因自己岁数较大,电子医保自己不会激活,希望社区工作人员帮助自己。老人来到社区服务中心告诉工作人员,因老两口均是老年手机,孩子在外地上班,电子医保激活一直不会操作,造成社保缴纳无法按时上交,社区网格员李娜在了解情况后,利用医保服务平台亲情绑定功能,为老两口办理了电子医保激活,对此两位老人对她表达了感谢!

除此之外,社区网格员还通过跟班培训,与街道微信联动,以帮办、代办模式,全面实现一站式办理,因此被形象地比喻为崔寨模式下小范围的“跨域通办”。自网格化机制运行以来,社区努力构建多网合一的社区治理体系,将精神文明、为民服务、综治维稳、人居环境整治等工作全部纳入网格管理,网格员工作不仅拉近了与居民“心”与“心”的距离,而且实现了为民服务的零距离。

### 聚焦矛盾调解 画出为民办事“同心圆”

践行新时代“枫桥经验”,坚持把矛盾纠纷和不稳定因素排查化解作为治本措施,在社区设置了综治中心、网格中心、民议事厅、婚姻调解室等,在处理群众矛盾上,主要通过驻村法律顾问、社区民警、网格员来实现矛盾纠纷的多元化调解;同时社区也会定期组织开展宣传教育活动,比如组织茶话会、看电影等,在聊天中感受群众的心声,了解他们心中的烦心事,社区还通过《社区婚姻调解记录台账》做好台账记录,按照制度要求为社区群众拥有一个美好家庭保驾护航。社区工作人员还定期入户走访,征求意见、宣传政策,不断推动干部作风和党群、干群关系不断好转。

例如,2021年7月份,王河社区整个小区因辖区施工经常出现停水情况,停水时也没有收到任何通知,并且就算通水4楼以上的住户水流也很小,给群众生活造成了困扰,同时也造成了居民与物业的矛盾。社区工作人员了解情况后第一时间出面解决,据工作人员了解是由于自来水厂工作人员的粗心,忘记给王河社区物业工作人员下停水通知,导致社区居民不知停止供水原因。经过社区工作人员与自来水厂沟通后矛盾得到化解,水厂工作人员表示了歉意,并表示今后遇到类似的情况会第一时间给社区物业工作人员下通知,避免给群众生活造成影响,通过调解,居民与物业双方得到了认可,该矛盾得到圆满解决。

### 聚焦治安防控 打造平安社区“和谐苑”

加强人防、物防、技防立体化治安防控体系建设,严格落实“四巡一防”措施,建立以管区、社区村“两委”成员、网格员等为主体的群防群治队伍,开展网格巡逻、治安防范、纠纷调处、民意收集等事项,重点敏感时段开展24小时巡逻防范;加强视频监控体系建设,依托雪亮工程,在居民小区、公共部位、重点区域、重要部位安装视频监控,强化小区门卫安防和楼栋单元门禁系统建设,提升辖区治安防控水平。深化“综治中心+信息化+网格化”的社会治理模式,加强智慧信息平台管理运行,及时录入更新各类信息,提高

了社区治理规范化、精细化水平。

### 聚焦志愿服务 打造为民服务“连心桥”

依托社区文明实践中心和各网格服务站,积极引进矛盾纠纷调处、居家养老、心理咨询、文化教育等社会组织,成立了“巾帼文体宣传队”“妇女志愿服务队”。以当地朴素的表演风格、群众喜闻乐见的表演形式宣传党和政府的好政策,弘扬“家和万事兴、邻里团结互助”的好家风,歌颂先进个人、先进事迹;以定期开展简而有趣的体育健身和竞赛活动引导社区居民热爱体育运动,强身健体。志愿服务队组建以来,开展元宵跳绳比赛、迎端午歌咏比赛、建党百年舞蹈比赛、全民健身运动会等文体活动;开展疫情防控常识、一盔一带交通安全、反邪教、反诈骗宣传十余次,同时开展清理楼道小广告、疏通消防通道、重阳节为社区老人包饺子送温暖多元化的志愿服务。社区还针对辖区孤寡老人、弱势群体,建立了网格志愿者联系帮扶机制,志愿者们纷纷上门为老人们服务,收获了满满的好评。

社区的李大爷因常年坐轮椅行动不便,在村“两委”志愿者的帮助下帮他办理了临时救助,又考虑到他长期无人照料,志愿者便经常在下班后去探望,做些帮助老人打扫室内卫生或者帮助老人跑腿买药等力所能及的小事,通过一件件小事为他病痛孤独的时光增添了一份暖意,老人激动地说:“你们就是我的家人,我感觉和儿女在身边一样。”随着志愿服务工作的不断深入,在这些“蓝精灵”的贴心守护下,社区变得越来越和谐、有爱,居民的幸福感进一步提升,活跃在楼宇小区的“网格蓝”已成为社区的一道亮丽风景和响当当的名片。

下一步,崔寨街道将继续发扬“想居民所想,急居民所急”的工作初心,持续探索创新基层社区治理和民生服务的新模式,高标准制定幸福社区体系,不断为社区治理工作“添砖加瓦”,努力打造生态、智慧、幸福、和谐的社区治理“新样板”,为居民们安全和谐美好的幸福生活保驾护航。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:彭传刚 组版:刘燕