

# 创新“一区一模式”

## 古槐街道破解基层治理难题

通讯员 郭省娟

随着城市化进程的快速推进,小区治理能力成为衡量城市文明程度的重要标志之一。作为任城区核心老城区的主要组成部分,古槐街道党工委立足城市社区老旧小区基础设施落后、物业服务缺位等客观实际,充分激发居民自治的主人翁精神,因地制宜、因地制宜、创新模式,破解小区治理难题,居民幸福感显著提升。

### “书香翰林” 红帆驿站暖民心

“我们是一支讲政治、有情怀、善协调、会服务的社区队伍,寻找志同道合的红色合伙人……”在古槐街道翰林街社区,居民们总会被这句话所深深感染。

近年来,为充分调动居民参与社区建设的积极性,以物业、网格双联动提升管理效能实现“有呼必应、有诺必果”,率先推出“1+1+6+N”工作法,通过党建引领,实现从外在环境提升到自治精神的转化。在居民协商共治下,社区更新升级了“书香翰林”红帆驿站,让这个坐落在老街巷里的邻里空间成为居民休闲的好去处。

社区不断完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑基层治理模式,切实做到“小事不出网格,大事不出社区”,用实际行动开创多元善治新局面。为增进与群众关系,提供更好服务,改善居民生活场所条件,今年,翰林街社区对物业办公室进行改造升级,又多次召开居民代表大会,通过倾听民声诉求,共商共议,为社区“书香翰林”红帆驿站升级改造建言献策。

翰林街社区不断创新党建

聚合“1+1+6+N”工作法,第一个“1”即社区党委书记,第二个“1”即物业经理,“6”是指社区六个网格,“N”是共驻共建单位、志愿服务队伍、楼长队伍等,四大主体优势互补、资源共享。

社区党委书记在驿站设置“书记接待日”,高效发挥“人熟地熟”作用,协调物业管理人员与居民一起面对面沟通议事,处理相关难点问题;发挥社区管理网格化优势,把社区网格员和物业管理人员结合在一起,以网格服务站点为载体,与社区党员和楼长共同商议、共同议事,提升网格化管理机制治理水平,精准服务,将大社区化整为零。同时实行六步工作法“一清、二问、三建、四管、五测、六奖惩”,为社区居民提供更加优质服务。

现如今,翰林街社区通过“合、意、解、蕴”优秀社区志愿服务,以“合”三位一体,搭建城市社区治理连心桥,充分发挥社区基层党组织领导核心作用,持续网格化管理成效,融入物业管理模式;以“意”民事民议,成立党员、楼长议事点,有事大家商议,协商解决,每个人都可以出谋划策,当家作主,社区事务居民齐参与;以“解”急难愁盼,开设党委书记接待台,邻里纠纷轻松化解,物业定期接访解决居民操心事;以“蕴”书香少年,扩大社区



社区志愿者为老人们按摩。

共建共治共享“朋友圈”,社区以党员“传帮带”,养科学之气、蕴书香少年。

社区积极引导居民参与共治共享社会治理中,营造邻里文化,共同打造“熟人社区”,不断激活社区社会资源,为形成基层社会治理共同体奠定更加坚实的基础,由自上而下的管理转变为自下而上的治理,让社区居民更有获得感、幸福感和安全感。

### 为老服务办实事 托起幸福“夕阳红”

近年来,古槐街道围绕“惠民生、促发展”的目标,坚持将为老服务作为民生服务的出发点和落脚点,以阵地建设和群众基础为依托,以敬老爱老和丰富老年人精神文化生活为抓手,以人为本,加大投入力度,狠抓落实,为老服务事业展现新面貌。

街道结合辖区老年人占比高的特点,积极争取支持,多方整合为老服务资源,全力服务老年人需求。承接济宁市慈善总会“扶一把”适老化改造项目启动仪式,争取125户改造,助力提升老年人生活自理能力和居家生活品质,创新和拓展“夕阳扶老”慈善救助工程的内涵。同时聚焦政务服务全要素集成,在“扶老一件事”全市试点经验基础上,率先在全省探索乡镇(街道)级跨部门流程再造,承接济宁市“扶老一件事”主题集成服务现场会,为政务服务创新工作方式提供可复制可借鉴的经验。

街道持续探索和完善精准为老服务,不断建强为老服务阵地。辖区现有添福养老等4处养老院,市直机关医院一处医养结合机构,北门社区食堂等3处老年餐厅,铁塔社区老年大学、济宁市老年大学、老干部活动中心等3处为老场所,常态化开放9处新时代文明实践站,并均衡配置公共服务设施和文化资源,打造2处“15分钟生活圈”,联合多方力量成为街道为老服务的高质量补充和延伸。

其中,街道打造的“银龄伙伴 爱洒夕阳”助老志愿服务项目,依托“孝诚西门 幸福家园”党建服务品牌,采用“1+5+5+N”

项目模式,通过积极寻找项目合伙人,充分挖掘和链接社会组织、慈善机构、志愿者、共建单位各类资源,建成了家庭式社区老年服务中心,打造成休闲娱乐、日间照料、托老养老一体化养老服务综合体,广泛开展助医类、助学类、助洁类、助乐类、常陪类五大类别,“N”项服务,在服务中建立深厚的情感联结,形成了稳定的服务关系,实现了老人需求物质精神同关注、共满足,让他们的晚年生活幸福满格。今年,该项目在“志愿你我、美德任城”第二届任城区志愿服务项目大赛中荣获“金奖”。

此外,古槐街道出台了《关于开展老年人“红黄蓝”三色关爱行动的实施方案》,通过建立一个数据库、建立三支关爱队伍、建立一套分类关爱服务机制、开展一系列关爱活动,链接多方资源为辖区银龄老人提供更加精准的服务,进一步提升为老服务能力水平,幸福“加码”共筑美好生活。同时,街道结合“情暖夕阳 共庆佳节”“情暖夕阳 健康同行”“情暖夕阳 邻里守望”等主题开展一系列助老爱老活动,不断提高辖区银龄老人的获得感、幸福感和满意度,持续提升社会帮扶能力水平。

“人生最美桑榆晚,最是夕阳红满天。”下一步,古槐街道将紧紧围绕区委、区政府工作要求,强化党建引领,探索创新工作模式,整合社会资源,壮大服务队伍,拓展服务项目,让更多的社会力量参与到为老服务工作中,竭尽全力让辖区老年人老有所乐、老有所养,托起幸福“夕阳红”。

### 为民排忧解难 创新开展“一诉共解”

今年7月,家住任城区古槐街道大石桥社区电磁线厂宿舍的邵大妈专程给社区调解员送来写有“为民服务暖人心排忧解难似亲人”的锦旗。原来,邵大妈多次到社区要求启用维修基金修缮漏雨房屋,但因物业公司破产,维修基金一直无法使用。社区调解员接诉后,通过“一诉共解”微信群进行诉求呼叫,相关

部门各司其职,合力解决邵大妈的烦心事。

古槐街道地处济宁老城区,辖区内90%以上的小区为上世纪八九十年代建造。受综合因素限制,这些老旧小区通常存在建设规划不合理、服务功能不完善、物业管理水平低等问题,各类邻里、物业矛盾纠纷突出。针对上述实际,近年来,古槐街道充分发挥人民调解强大工作优势,创新开展“一诉共解”物业服务类矛盾化解工作法,探索人民调解参与社区治理新机制。

街道发挥网格工作优势,在各社区设立1-2个物业服务管理专职两委,并配备1名专职人民调解员,按照网格广泛收集居民物业服务类矛盾诉求,接诉即应。各社区由物业服务管理专职两委牵头建立“一诉共解”微信群,街道信访、司法、公安、物业管理、民政等有关部门负责同志全员进群。社区调解员接到群众诉求后,按业务范围分类响应,上门或现场核查,由调解员作为核查组代表,与居民充分沟通,约定反馈时间,稳定居民情绪,防止矛盾上行。

针对需要解决的物业服务类诉求问题,街道紧紧扭住“业委会牵头抓自我服务”这个牛鼻子,推动诉求化解业委会成立,实现业委会与居民诉求化解的良性互促,坚持居民自治。充分保障居民权利,针对有业委会的小区,第一时间向业委会进行问题反馈,并指导业委会扛起物业管理主体责任。针对没有成立业委会的小区,先指导小区居民成立业委会,再推动问题解决,坚持全程服务。居民诉求办结后,由政法副书记牵头再次召集复盘会议,跟踪做好后续服务。

古槐街道将党的建设融入物业管理服务全过程,立足居民需求,指导无物业老旧小区引进物业服务企业,逐步实现物业服务企业全覆盖。成立业委会,实现各社区小区业委会全覆盖,清理垃圾、拆除违建、安装智能门禁……从“关键小事”着手,有针对性地提升物业管理服务水平,真正做到“一区一模式”,破解小区治理难题,不断提升居民幸福感和满意度。



社区网格员们在综合养老服务中心开展趣味小游戏。



居民们在“书香翰林”红帆驿站开展阅读活动。