

创新社会治理 提升城市温度

作为淄博市中心城区和重要窗口,外来人口多、人口密度大是张店区的主要特点,如何创新社会治理,无疑为淄博建设“五好”城市的重头戏。从凭一张“积分卡”破题社区养老问题的新华社区长者食堂,到以居民联动化解邻里纠纷的齐悦国际社区志愿组织,再到“找政府办事,只进一扇门”的新建市民诉求服务中心,过去的一年,张店区通过深化“我为群众办实事”,创新社会治理,使城市变得越来越有温度。



齐悦国际社区“姊妹花”议事会在调解邻里纠纷。



老人在新华社区长者食堂前排队等待进入食堂就餐。



张店区市民诉求服务中心实现了“找政府办事,只进一扇门”。

“动力积分” 使长者食堂差异化发展

城市由社区组成,不同的社区情况各异,社区治理关联社会管理,如何创新,既需动脑筋,又要接地气。

张店区委书记郭庆告诉记者,张店区创新社会管理工作措施,坚持组织群众、依靠群众、发动群众,充分调动各类群体共同参与社会管理的积极性,提高基层治理的效能。通过区分各类社区的不同情况,采取差异化的管理方式,推动了社区治理有序高效。

在常住居民6000余人的张店区车站街道新华社区,82岁的李淑梅是一位能人,因为这里有一支特殊的队伍以她的名字命名,叫“李淑梅长者暖心志愿服务队”。

在过去一年多的时间里,每天早晨六七点钟,李淑梅老人都会带领10余名志愿者来到社区长者食堂义务劳动,择菜、洗碗……忙得不亦乐乎。

新华社区是典型的老旧城市社区,居民大多是新华制药、铁路系统退休职工,常住居民6000余人,其中60岁以上老年人占比近1/3。

社区长者食堂是2020年8月投入使用的,目的是为了解决社区老年人吃饭难的问题,而长者食堂的设立方式,则透露基层党组织的“智慧”。

新华社区党委书记、居委会主任李冲告诉记者,为解决老人吃饭问题,社区以场地换服务的方式建立了长者食堂,由社区提供阵地,“合伙人”提供服务,降低了服务成本,把实惠让利给社区居民。

“按照政府规定60岁以上

老人一餐补贴2至3元钱的标准,长者食堂既提供堂食,也提供打包服务,同时,针对一部分家庭困难行动不便的老人还推出‘暖心两元餐’,由志愿者送餐到家。”

李冲介绍说,目前,社区长者食堂日服务人次已达到300余人次,同时为36户失能、半失能和残疾家庭提供“暖心两元餐”。

而由于长者食堂每日的服务人数较多,食堂方面人手有限,李淑梅老人便与关系要好的老街坊们商量着做点事,大家一拍即合,很快便成立了一支志愿服务队。

在李淑梅老人的带动下,这支长者暖心志愿服务队的队员越来越多,而为了鼓励队员们的这一善举,新华社区为每一名来长者食堂参加义务劳动的老人都设立了“幸福动力积分卡”,老人们可凭积分卡换取各种奖励。

“如此一来,不仅社区里有劳动能力的老人的积极性被彻底调动了起来,还有效地监督了菜品的质量,社区也从老旧城市社区的实际情况出发,探索出了长者食堂健康养老的新模式。”李冲说。

居民联动 提升基层社会治理水平

基层社会治理的特点是直接面对群众,事务琐碎复杂甚至艰巨繁重,看似破小題,却需大智慧。

日前,发生在张店区齐悦国际社区的一起邻里纠纷,被两个名称“特别”的社区志愿组织——“姊妹花”议事会和“啥也管”义务服务队成功化解,成

为居民联动创新社区治理的成功范例。

矛盾源于噪音,社区一住宅楼的楼上、楼下两户居民因此而积怨许久,楼上居民家中的孩童经常跑来跑去影响到了楼下,楼下居民则以半夜弹钢琴的方式“还以颜色”。最终矛盾升级,两户居民在社区的“楼宇微信群”唇枪舌剑,互不相让。

得知此事后,齐悦国际社区的“啥也管”义务服务队队长贾学阳迅速组织队员前去调解,随后,社区的“姊妹花”议事会会长马兰也带领议事会成员参与了进来。

“在我们的调解下,仅用了一下午的时间,两户居民便握手言和,一起可能升级的邻里纠纷得到了及时化解。”贾学阳说。

在马尚街道齐悦国际社区党委书记、居委会主任赵玉芝看来,社区志愿队伍是有效推进社区工作深入开展的现实需要,开展社区志愿服务工作,对于广泛动员社会资源参与社区建设,改善社区人际关系,体现社会关怀等工作具有重要意义和作用。

“近年来,在齐悦国际社区建设和谐社区的过程中,社区志愿者用无声的行动展现着他们的人生价值,不仅受到社区居民的尊重,也成为了展现齐悦国际社区社区文化的一面旗帜。”

如赵玉芝所说,齐悦国际社区的“姊妹花”议事会在成立之初只有7名议事会成员,现如今成员人数已接近50人,自从有了社区志愿者队伍后,不仅小区里的不文明现象和邻里间的矛盾纠纷减少了,居民们所

反映的诉求也能及时得到反馈,社区居委会为群众办事的效率也因此得到了明显提升。

79岁的“姊妹花”议事会会长马兰老人坦言,在齐悦社区的志愿者队伍中,老年人群体所发挥的作用尤为突出。在她看来,居住于社区的退休老人不仅闲暇时间充裕,善于发现各种问题,同时,在处理各项矛盾纠纷时能够把握分寸,且具有“年龄”优势。“从以往的经验来看,由老人劝和,十有八九都能说得通。”马兰说。

“一扇门” 打开为民服务长效机制

聚焦解决“急难愁盼”问题,推动群众“长受益”;聚焦解决问题体制机制,推动服务“长效化”;聚焦畅通问题反映渠道,推动群众“常联系”。过去的一年,张店区通过深化“我为群众办实事”,推动形成了为民服务长效机制。

2021年9月底,曾就职于淄博一纺织企业的市民王先生与许多退休同事,将他们所遇到的人职培训期待业工龄在退休时未予以认定的问题,反映到了张店区市民诉求服务平台。仅用了2个多月的时间,包括王先生在内的140余名该纺织企业的退休人员,便在张店区市民诉求服务平台的帮助下,成功办理好了工龄认定手续。

“以前遇到类似问题,想到要跑各个职能部门就会‘头大’,现在方便了,借助市民诉求服务中心这一个平台,啥事都能解决了。”王先生说。

王先生口中的“平台”,其实是2021年由张店区创新实

施的市民诉求集成改革“一平台”“一扇门”模式。围绕“一站办多事、一门办多事”,将原有市民中心进行分区改造,建设1700平米市民诉求服务中心,形成群众日常办事“向右”、群众反映问题“向左”的功能布局,实现政府服务事项“一门”集成。

张店区委政法委副书记赵荣海告诉记者,张店区市民诉求服务中心属于区委政法委主管的联合办公机构,共设置咨询导流区、矛盾调解区、智能研判区、信访处置区、心理疏导区等7个功能区,功能用房22个,诉求受理窗口16个,入驻工作人员40余名。

“依托市民诉求服务中心物理空间,横向整合70余个涉民部门、13个重点专业调解委员会入驻,变‘多条线’为‘一股绳’,为广大市民提供‘一站式’服务,解决了一批群众身边的操心事、烦心事,形成了解决群众诉求的高效运转工作机制。”赵荣海说。

数据显示,张店区市民诉求服务中心自2021年7月29日运行以来,通过市民民情诉递二维码程序、12345市民热线、基础网格,以及现场受理等途径,日均受理群众诉求420余件,受理效率和办理效率分别提高了30%和50%。

大众日报淄博融媒体中心记者 马景阳 姜涛 通讯员 冯萍 王业宏



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多专题内容