



热闹的北斗庙会上的舞狮表演

# 倾情服务润民心

## ——文化路街道提升社区服务水平侧记

策划 张振 图/文 吴琛 李修乾

早上七点五十分，在微凉的细雨中，文化路街道振华社区便民服务大厅迎来了它的第一位“上帝”。家住文化北里的张阿姨送小孙子上学后直奔居委会，交纳2015年度的卫生费，可去年让张阿姨交这60元的卫生费真是愁坏了社区工作人员了。为什么有如此巨大的反差？用这位66岁在振华社区居住了几十年的老街坊的话说就是“这一年小区卫生收拾的、环境整洁的，让我们心甘情愿地交，这60块钱带来的服务真是超值！”像张阿姨一样，积极主动交纳卫生费的居民群众，各社区都比去年增加了很多，这得益于该街道自去年实施的环卫体制改革。服务群众的水平提高了，群众的心里舒畅了，对社区工作就更支持了。

近年来，文化路街道通过开展“基层组织建年”、在职党员进社区活动、推行网格化社会管理模式等工作方法，全面提升社区为民服务水平，居民幸福指数逐年上升，社区凝聚力影响力不断增强。

### 抓好社区基层党建 使居民宽心

每月的15号是龙凤社区的党务、居务例会，党员和居民代表应邀前来参加，社区的事与党员群众商量，党务、居务定期公开，消除了党员群众的疑虑和不满。在文化路街道，各社区都坚持党务、居务例会制度。公开的同时，也积极传达上级的工作精神，学习有关文件和法律法规条文。让社区群众，尤其是广大党员及时掌握上级有关指示精神，在思想上跟上趟，在行动上和上拍，从而更好地支持和配合社区工作，促进了社区各项工作顺利开展。在职党员到社区报到工作也在扎实开展，本着“8小时工作在岗位，16小时奉献在社区”的原则，结合党的教育实践活动、集中走访、环卫下放、“两场电影一场戏”、园林城市创建等中心工作，为在职党员搭建活动平台和载体，为居民打造了更加舒适的居住环境。动员街道辖区的人大代表、政协委员也参与到社区工作中，发挥他们的监督作用，提升社区工作水平。

### 开启服务直通车 让居民安心

“现在，社区把就业援助、离退休人员服务、医保服务等十几项便民服务窗口整合在一起，老百姓不出服务大厅就能办妥相关手续，非常方便快捷！”到立新社区为母亲办理医保的刘女士如是说。12个社区全部建立了一站式服务平台，设立了党群、计生、社保、民政等开放式服务窗口，为辖区居民提供党员活动、低保办理、下岗失业登记、再就业服务等10多项“直通车”服务。该街道还在各社区推行及时服务、限时服务、适时服务的“三时服务”，坚持“不让群众多

跑一趟，不让群众多等一秒”的服务理念，落实“四办”要求，即符合政策的坚决办、手续齐全的立即办、涉及多方的协调办、后续办理的预约办，尽量达到服务零距离、办事零差错、行为零投诉的“三零”目标。同时，注重加强服务延伸，对年老体弱、行动不便的居民，采取电话预约、上门服务等形式，将服务延伸至居民家中。孔庄社区还作为全区唯一的街道社区试点，稳步推进“数字就业社区”创建，以期实现“半小时就业服务圈”。

### 推行社会化管理 与居民交心

自去年推行网格化社会管理模式以来，网格员走街串巷、爬楼入户，将社区服务方式由间接服务转向了直接服务，从过去的等群众上门的“单一服务”转变为“宅急送”。网格员在社区念好了“学、训、管、包、帮、带”六字要诀，提升了理论水平，提高了工作干劲，学会了和群众沟通，让他们“进得了门，聊得上话，交得了心，办得了事”，真正了解群众“想要什么、最缺什么”，真正成为合格的“政府工作代言人、居民服务代理人”。今年以来共收集社情民意信息5063条，涉及环境卫生、劳动保障、城市管理、道路交通、矛盾排查等多个领域，街道和社区全部给予了认真办理回复，群众满意度达99%。

“民惟邦本，本固邦宁。”只有切实做好保障和改善民生工作，“多做一些雪中送炭、急人之困的工作”，社区才能和谐稳定。今年1月8日上午8时，随着供暖阀门的打开，经过历时5个多月的辛勤付出，龙兴南里、龙兴北里、龙凤里三个片区，15万平方米近2000户居民结束了30多年没有集中供暖的历史，在场的居民和社区工作者一同流下了激动的泪水。街道和社区就是在征求了多数居民的意见之后，克服种种困难和压力，启动了文化四村的供暖安装工程，自去年10月动工以来，在管网铺设、室内施工、换热站筹建、水电配套、对接调试等每个阶段，社区工作者、网格员、在职党员、居民代表都发挥了重要作用。

在日常巡查和集中走访活动中，街道和社区从实际出发，倾听居民心声，了解居民诉求，汇总了一批群众热切盼望解决的难题。仅去年一年，用于各社区基础设施建设的投入已超过400万元，共为居民“点亮”路灯316盏，增设垃圾桶300个，疏通下水道3970米，清理化粪池8个，修补道路18482平方米，提高了社区环境综合整治水平，让居民群众住得更安心、舒心。



华山小区路面维修中



举办“关爱女性健康 远离乳腺癌疾病”专题健康讲座



安装天网工程捍卫居民安全



街道携手金宝贝早教中心开展育儿早教公益讲座



网格员和志愿者给辖区困难老人送去端午温情



网格员到管辖网格内走访居民群众贴心



文化路街道青年志愿者为立新社区居民维修小家电