

治理创新激活社区“幸福密码”

即墨区环秀街道持续优化服务载体 探索基层治理新路径

走进即墨区环秀街道的各个社区,变化正在悄然发生。即墨一中宿舍楼前,工人正在修剪过密的梧桐枝条,居民孙明喜笑着说:“以前树枝密不透风,屋里大白天都得开灯,刮风下雨还怕断枝砸着人。现在不光树剪‘亮’了,这一年多,路也修了、气也通了、人也亲了,住了三十多年的老院,头一回觉出这么浓的人情味。”这句发自肺腑的感慨道出了环秀街道党建引领社区治理带来的真切变化。近年来,环秀街道坚持从组织体系、运行机制、民生实事、服务温度层面发力,探索形成了一条符合实际的基层治理新路径。

组织下沉 构建一贯到底的治理骨架

基层治理千头万绪,首要问题是把组织体系建起来,让治理力量沉得下去。环秀街道辖区社区类型多样,既有建成年代较早、基础设施欠账较多的老旧开放式楼院,也有近年新建的商品房小区,不同社区面临的治理课题各不相同。针对这一实际,街道坚持分类施策、统筹推进,从组织覆盖入手,在全街道构建起“社区—小区(网格)—楼院(栋)—居民骨干”四级组织链条,实现了治理力量在小区、楼院的全覆盖。

在老旧楼院集中的育才社区,这一成效体现得尤为明显。该社区16个居民小区中,有15个是开放式老旧楼院,房屋最早建于上世纪80年代,墙面剥落、道路破损、燃气不通、排水不畅,叠加“无围墙、无物业、难管理”的先天不足,基层治理一度成为“老大难”。如今,随着组织链条的延伸,育才社区居民骨干每人联系5至10户居民,其中俞纯福随身带着一个笔记本,上面密密麻麻写满记录,“这一户独居,儿子在外地,每周得去看看。”“这一户老两口身体不好,买药时帮着捎一份。”

老旧楼院的治理有了“主心骨”,商品房小区的治理同样离不开骨干力量的带头作用。在景岱社区,社区为每名自管人员和报到人员建起“社区能人库”,将每个人的特长优势、可提供的志愿服务登记造册,形成一张“服务地图”,谁擅长维修水电、谁能做心理疏导、谁会法律咨询、谁可以上门陪诊,社区随时“按图索骥”。区文化馆馆长李玉刚就是“社区能人”中的一员,他走进社区合唱团排练现场,为居民做起了声乐指导教学。“李馆长来了之后,从发声到站姿、从节奏到表情,一招一式地教,大家都觉得进步特别大。”合唱团团长朱庆福高兴地说。不仅自己教,李玉刚还表示,以后会协调更多文艺演出资源送到社区,让居民在家门口就能看到高水平的节目。

创新机制 让群众诉求件件有回音

组织体系建起来之后,关键要让群众的诉求有地方说、有人听、有人管。环秀街道把机制建设作为重中之重,着力打造一套闭环治理体系。在畅通诉求渠道方面,街道指导各社区因地制宜搭建



育才社区工作人员走访看望辖区高龄老人,送上问候与关怀。

议事协商平台,让群众在家门口就能反映问题、参与协商。在快速响应方面,街道推行“接诉即办”工作机制,对群众反映的问题实行限时办结,形成了“居民提事—平台议事—多方办事—群众评事”的完整闭环。面对较为复杂的矛盾纠纷,部分社区还设立“邻里调解室”,由社区牵头、以业委会骨干为主体,邀请老党员、法律顾问共同参与。

这套机制运行以来,各社区结合实际探索出了各具特色的实践路径。“上回我家下水道堵了,在‘胡同说事’时提了一嘴,当天下午就来人通了。”育才社区居民姜益民说的“胡同说事”,是社区每周把议事桌搬到街头巷尾,居民搬着马扎就能参与,有事说事,没事拉呱。在景岱社区,有“广场拉呱会”;在墨香郡社区,有“周三议事会”;在滨湖社区,有“滨滨友邻厅”。名称不同,背后的逻辑却一致。其中,景岱社区通过“居民点单、社区接单、各方跑腿、定期销单”的完整闭环,连续19个月实现事件满意率和解决率均达100%。

机制的成效,最终体现在具体问题的解决上。“以前遛弯时低头不是为了看路,是看有没有‘地雷’。”居民的一句调侃,道出了养宠物带来的烦恼。没想到反映之后社区很快响应,社区共建单位主动认领,三座宠物“小公厕”在小区安了家,拾便纸、垃圾箱一应俱全。硬件配上了,文明意识也得跟上,社区组织热心居民自编自导自演了一部文明养犬宣传短片,镜头里全是小区熟面孔。

墨香郡社区的“周三议事会”将问题明确办理时限、记录在案。单元门厅吊顶因潮湿破损,居民提出后,业委会、居委会牵头成立专项小组,物业承接施工,6个单元400余平方米的吊顶更新工程高效完成。“说了就有人管,管了就管到底,这样的社区我们信得过。”居民说。

办好实事 让民生关切件件有落实

机制建好了,最终要落到解决群众的急难愁盼上。环秀街道坚持从群众最迫切的需求入手,统筹推进老旧楼院环境提升工程,重点解决路不平、气不通、水不畅、灯不亮等突出问题。在硬件改造中,街道注重发挥社区组织的协调作用,联合物业、业委会、共建单位等多方力量,做到“干一件、成一件”,让变化看得见、摸得着。

基础设施改造是第一步。育才街是贯穿育才社区南北的主干道,全长约1100米,20多年前修建的水泥路年久失修,路面坑洼、下水堵塞、缺少照明,原本6米宽的道路甚至无法错车。环秀街道启动育才街整治提升工程。面对沿街商户的顾虑,社区逐户登门,坐在店里跟商户拉家常、算细账:“路修好了,停车方便了,人来人往多了,生意只会更好。”一趟不行两趟,两趟不行三趟,商户们的顾虑一点点打消。工程完成后,水泥路升级为柏油路,管网和路灯同步改造,昔日的“糟心路”变成了“顺心路”。比修路更艰难的是燃气入户。花边厂宿舍等4个楼院214户居民,30多年靠煤炉和液化气做饭取暖,社区把燃气入户作为“头号工程”,发动“老院新管会”分片包干,逐户讲解政策、消除顾虑。历时6个月协调推进,管道全部铺设完毕并陆续通气。

在专项攻坚方面,华庭社区御园小区13号楼的84户居民曾被排污问题困扰多年。因部分地基下陷,楼内铸铁下水管道频繁堵塞、渗漏,物业虽多次疏通,却始终治标不治本。一到用水高峰,低层住户家里就返水冒泡,臭味弥漫。

社区与物业迅速召开联席会议,决定从根本上解决问题。社区积极协调即墨区市政和园林服务中心,申请将小区污水管道并入市政主网;物业公司则拿出8万元专项资金,全额承担改造费用。还设立“改造服务驿站”为高龄老人提供临时厨房用水支持。群众身边的“关键小事”同样没有忽视。在墨河社区锦绣苑小区,3号楼楼顶一个废弃太阳能热水器正对着居民日常通行区域,因年久失修、锈蚀严重而摇摇欲坠。社区接报后立即牵头组织物业、专业施工人员现场协调,形成联动方案后安全拆除。

温情守护 让基层治理更有温度

环秀街道聚焦“一老一小一新”三大群体,建立常态化关爱帮扶机制,让温暖可感可及。针对老年居民多的实际,街道在各社区推行独居老人“一户一档”和“1+1+N”包联机制,每名独居老人明确一名党员结对、发动周边邻居和网格员协同照护。育才社区70%以上居民是60岁以上老年人,常态化敲门走访、邻里结对从不间断。“都是一二十年的老邻居了,谁家有事招呼一声,大伙儿都愿意搭把手。”育才社区一位楼栋长说。

景岱社区独居老人李奶奶术后康复期间情绪低落,志愿者经常上门陪伴、帮忙采买,她动情地表示自己的心情一天天好起来。社区还广泛发动爱心商户认领服务,佳家康诊所上门为腿脚不便老人查体,豫德许氏修脚解决老人剪指甲难题,7AM美发店定期上门义剪。关爱“一老”,也呵护“一小”。各社区联合报到单位和社会组织开展暑期托管、科普讲座、亲子读书、书法培训等公益课堂,让孩子假期有去处、课余有收获。“孩子放假有地方去了,还能学到东西,我们上班也安心。”一位家长说。

温暖同样送达“一新”。环秀街道在辖区内打造了多处“红色驿站”,滨湖社区“湖拾光”共享空间为骑手免费提供歇脚饮水、手机充电等服务,设置“骑手友好停车区”。更值得一提的是,社区聘任35名外卖骑手担任“流动网格员”,鼓励他们在走街串巷中随时发现并报送安全隐患、社情民意。从组织下沉构建一贯到底的治理骨架,到创新机制让群众诉求件件有回音,再到办好实事让民生关切件件有落实、温情守护让基层治理更有温度,环秀街道用治理创新激活社区“幸福密码”。下一步,街道将继续优化服务载体,持续描绘共建共治共享的新画卷。

本版撰稿摄影 青岛早报/观海新闻记者 康晓欢 通讯员 王璐