

一个中心 三项服务 X项配套 南星街道社区治理有妙招

去年,南宋皇城遗址保护区内的馒头山社区焕然一新,60年未曾解决的老大难问题一一破解,道路拓宽、违建拆除、危旧房改造、立面整治、截污纳管、拼阳接卫等43个项目的逐一落实,使馒头山区块完成了华丽蝶变。

居住环境改善了,社区软实力的提升成为馒头山社区更为关注的重点。以汇聚民生、拓宽社区自治辐射面为主旨的精品服务点“馒头山邻里中心”顺势而建。在这里,社区创新构建并推行3+X社区治理模式,以硬件上的优化布局、软件上的创新治理、民心上的汇聚质变,全力保障居民办事的便利性,推动社区治理方式、方法的革新,以“惠民生、聚民心”,落实三社联动,夯实居民自治。如今,馒头山邻里中心已成为居民口中的“居民之家”。

治世古贤有云“道生一,一生二,二生三,三生无限”。未来,南星街道将在全街道范围内推广邻里中心运行的成功经验,因地制宜,发展各具特色的社区服务,用以人为本赢得民心的初心大道,建成一个承载民生的载体,运用政府与市场一体两面的力量,打通社区自治的综合服务通道,激发和释放无限完善的为民服务的可能。



馒头山邻里中心



卫生站



长者照护园



街坊会客厅

示范引领 优化社区治理新模式

“我们这里的管道漏水很严重,味道很大,窗户根本就不敢开。”在馒头山邻里中心的会客厅,人们经常能听到这样的话语。

“困扰我们多年的问题终于解决了!”会客厅里也经常能听到类似这样的居民点赞的声音。

馒头山社区梵天寺路54号,通过拆除群租房,新建了建筑面积超过3000平方米的邻里中心。在这里,南星街道以社区居民实际需求为出发点,探索实施以“邻里中心”为载体,以一“厅”迎客、一“岗”受理、一“坊”议事三个主体服务功能(对外窗口)为支撑,并引入X项促进居民民生保障服务的空间,建成“3+X”基层民生服务综合体,使这里成为居民服务的综合性CCD(Central Community District,中央社区区域)中心。

依托这个便民服务综合体承载各

项与时俱进的为民服务功能,南星街道便民服务整体推进,民生资源全盘整合,薄弱环节分类指导,社区管理共建共享。

据悉,邻里中心的核心功能就是为民办实事、办好事。南星街道整合社区党委、社区居委会、公共服务站的各项职责,打造“街坊会客厅”核心区域,设置迎客厅、百通岗、议事坊三大服务窗口,以党建为核心、政府为主导、群众自治为基础、社会力量为协同,打通“收民情、办实事、议民生”三条居民自治“动脉”。本地居民可以切身参与民主协商的方式化解纠纷,增强居民的社区认同感、归属感、责任感和荣誉感,进而养成居民“自我教育、自我管理、自我服务”的自治理念。

而在“X项配套”中,南星街道用有限空间提供无限服务,在“邻里中心”的每一块场地,打造从饮食到医疗到养老

再到休闲的一条龙民生综合服务保障体系,服务覆盖医、养、护、乐、食全方位。一个中心、三项服务、X项配套,三者的完美配合,实现了馒头山社区治理的无限可能,进一步提升社区服务专业品质。

比如,南星街道在馒头山邻里中心开辟出社会组织创客空间,引进组合多种服务功能的社会组织,建设社会组织闭环管理生态链、拓宽社会服务的辐射面,提升社会服务的精准度、促进社区自治的实效性,挖掘社会服务效果的无限可能。目前,创客空间服务包括针对社会组织的培育、针对困难儿童的助学、针对青少年人群的教育、针对老年人的养护、针对垃圾分类的指导、针对便民服务的建设、针对志愿者队伍的培养等更全面、更专业的民生服务方面的功能,以补充和加强政府公共服务的到达性。

南星街道以社区为单位,在创建示范服务点的同时,还建立了各社区之间的连线互动。以一“厅”迎客、一“岗”受理、一“坊”议事三大服务功能为基础,改造、整合、优化各个社区职能,结合各社区的特点,形成功能各异、各具特色的为民服务体系,推动多样化、本地化、特色化社区治理模式。

建设各具特色的服务点。在馒头山社区精品示范点的基础上,开创、挖掘建设各个社区自己的特色服务点,如在环保工作沉淀多年的社区中,X项服务着重于环保输出、环保服务,建设环保特色服务点;在医资力量雄厚的社区中,X项服务着重于医资输出、医疗服务,建设医疗专项服务点等。通过特色服务点的建设,实现资源共享、服务推动。一是资源共享。以各社区的特色为基础,重点发展居民自治,社区

治理,同时通过建设互助网络、资源清单等方式,建设资源“共享池”,联通各个社区之间的需求,让每个服务点实现“术业有专攻”,避免“大而全但不精”的尴尬局面。二是服务推动。通过建设、健全多个功能各异的服务点,开创“百花齐放”的局面,以各服务点各自的运行发展,提高街道社区治理整体的水平,促进社区治理的工作机制不断向“更优、更好、更强”的方向发展,让居民成为社区自治参与者,成为社区资源输出的受益者,学会“自我教育、自我监督、自我服务”,从帮助自己到帮助他人,实现“助人自助”。

拓宽示范点周边辐射面。以精品示范点、特色服务点的建设为核心,通过示范点、服务点带动整个社区的治理水平。各社区以一“厅”迎客、一“岗”受理、一“坊”议事三大服务功能为基

础,将居民议事、为民办事有效整合,提高前台服务效率。如,重视加深社区服务创新深度,通过整合3项服务功能,积极实现前台受理、后台流转的运作模式,让更多的社工融入到居民当中,走近居民,以减少社工办公行政化倾向,真正为居民解决一些实际问题。同时,还重视拓宽社区服务外延广度,既减少社工行政化趋势,也注重提高提供给居民社区服务的专业性,通过政府购买服务、提供场地、给予政策优惠等方式,引进专业性的社会组织,加宽各个示范点、服务点的服务外延,联通三社之间、三社与服务群体之间的两大“动脉”,形成服务领域全方位、服务内容全过程、服务人群全覆盖的服务共同体,从而为和谐社会发展注入新的动力。

(李俊)



文化礼堂