



# 【暖】式街道 【湛】放光彩

湛山街道「四暖」工作法「破局」共同富裕新路径



## “三四五”实现“暖”协商

在湛山社区,有一种“三四五”实现人性化社区治理。其中,“三张清单”让协商“火”起来。网格自管会,是在网格党组织领导下、在社区居委会指导下,吸纳多元主体和多方力量共同参与的协商议事平台。目的是充分激发居民群众参与协商自治的积极性和主动性,真正做到让群众“有地方议事、有规矩议事、有热情议事”,把“自己的事自己办,大家的事商量办”变为常态。湛山社区在推进网格自管会的过程中,始终从人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,找到居民意愿和诉求的最大公约数。利用“老街坊”“老邻居”“老熟人”“老感情”的优势,广泛凝聚共识、汇聚力量,及时化解不文明养犬、乱堆乱放、群租扰民等突出矛盾问题,形成小事简议、快事快议、难事众议的网格协商氛围。

“四字诀”让协商“热”起来。网格自管会通过念好集、议、办、评“四字诀”,推动民主协商制度化,真正为居民解决问题。协商之前,通过走访入户、线上发布等多种形式广泛征集,了解居民诉求,并形成协商议题,解决“协商什么”的问题;在协商过程中,明确议事代表、议事规则和议事流程等,解决和谁协商、怎么协商的问题;在协商之后,把协商结果提交网格党组织及社区居委会,协调协商事项的落实问题;最后对民主协商事项的解决办理情况组织居民进行评议,做到事事有回声、件件有着落。社区7个网格自管会协同配合,仅用21天时间,即推动社区首个助餐配餐点落地,累计服务社区居民12000余人次。

“五个有”让协商“兴”起来。有网格党组织,社区推选7名德高望重社区党员担任网格党总支书记。有规范的制度,牵头制定《社区网格自管会实施方案》等议事规则,确保规范协商。有协商的效率,既着力培育网格自管会的居民动员、议事协商、统筹协调等能力,又结合线上微信群等平台赋能,不断提升协商效能。有协商的效果,围绕居民关注的焦点问题,完善“居民公约”,制定《湛山社区网格自管会加装电梯守则》,推动38部电梯顺利加装,全过程零冲突,惠及群众500余户。有公众监督,组建由20名热心居民组成的“社区观察员”,对工作落实、居民自律等情况进行监督反馈,让协商结果的实施过程看得见、效果摸得着。

## 活力社区实现“暖”协同

以社区党建联盟为平台纽带,湛山社区整合61家社区共建单位,通过“事务联管、活动联办、服务联动、矛盾联解”等方式,使网格



自管会在更大的视野、更大的空间、更大的范围挖掘资源、服务群众,培育出一批心理咨询师、矛盾调解员、延缓失能失智辅导员等群众喜闻乐见的服务团队,居民在家门口即可享受“蔬菜一元购”“颈肩按摩”“心理咨询”等23项服务,各领域参与网格治理由“走过场”变为“动真格”。

湛山社区统筹辖区企业、九小场所和爱心群众等资源,成立社区发展基金,累计筹集物款价值70余万元,实施“AED应急急救”“独居老人陪伴”“儿童网格员”等10个社区营造项目,将社区5处卫生死角变成了“口袋花园”。

网格自管会完善议事决策、联席会商等制度,组建网格“文明劝导队”“商户联盟”等群众性组织,建立人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的社会治理共同体。成立社区家政服务驿站,常态化为60余位高龄老人提供助餐、助浴、保洁等服务。首创社区交警服务驿站,引导社区居民发展成为社区骨干。

## “热心群众”实现“暖”参与

记者了解到,湛山社区延伸服务触角,把“议事桌”搬到家门口。充分利用社区腾退用房、小区物业用房等,高质量打造网格议事厅4处,每周协商议事,增强居民参与感。以3小时完成群众入户动员沟通为标准,将社区划分为51个微网格,微网格长每日收集群众诉求,协商解决。社区带动居民广泛开展“讲文明、讲政策、讲感情、讲互助”活动,大力倡导邻里和谐、家庭和睦,主动介入邻里矛盾纠纷调解,形成了“关爱家庭互帮、关爱楼院互助”的共识。打造“志愿积分超市”,培育“姜慧工作室”“八段锦健身队”等17支居民小团队,充分调动邻里互助积极性,进一步融洽了邻里关系。除此之外,社区指导网格自管会开展经常性的小课堂、小讨论、小公益、小爱心、小互动、小建议、小心愿、小破解“八小”活动,实行小事网格议、大事社区



议。探索开展网格营造,注重培养“网格能人”,深入发掘培养“网格带头人”“网格热心人”。网格的“家味”更浓、邻里的“交情”更深、居民的“情感”更亲。

## 细化清单实现“暖”服务

湛山社区“智慧化”打造家门口“市民中心”。根据网格自管会收集的居民意见建议,社区积极协调共建力量,在社区党群服务中心增添了智慧税务驿站、政务服务自助终端、共享智慧书亭、琴岛通自助充值终端、智慧警务驿站等11个设备,全年无休,居民在家门口就可以自助办理身份证、政务查询、公交卡充值、水电气暖费用缴纳等300多项服务。

网格自管会在网格巡防、入户走访基础上,把问题和需求按照网格微治理、志愿微行动、圆梦微心愿等多个“微项目”菜单,通过网格员的专业服务、党员和居民的志愿行动、结对帮扶、商家的认领认管等方式,做到精准对接、及时服务。

家住东海一路的王阿姨重度残疾,行动不便,老伴儿管大叔常年卧病在床,夫妻俩购物买菜极为不便。湛山社区网格员雷胜军在日常精准摸排网格内的特殊困难老人过程中,了解到王阿姨的家庭情况,第一时间去其家中沟通,了解到王阿姨买菜不便和线上支付水电费困难等情况,雷胜军每周都会及时将王阿姨网购的蔬菜、肉类等送到家中,检查一下家中用水用电情况,教会老人如何用手机缴纳水电燃气费,最大程度为困难老人提供高效温暖的服务。

湛山社区党委持续推进以“馨宜湛山”社区品牌为主题、以“一网格一品牌”为抓手的品牌体系建设,培育形成了“言行合一”“心有零七”等网格自管会品牌以及“三元调解”“银行防范说”等一批特色鲜明、健康向上、居民喜爱的社区治理名牌。

本版撰稿摄影 观海新闻/青岛早报记者 王彤