

“志愿积分”撬动小区共建共治共享

东西湖区新沟镇街道燕岭社区党委书记 黄吉奎

【案例背景】

开放式老旧小区问题渐显

燕岭社区是以原东西湖棉纺织厂家属区为主发展形成的一个开放式老旧小区,占地面积3.35平方公里,居民3438户,面临着基础设施老化、资源有限、特殊人群多等诸多难题。为此,社区党委坚持党建引领,从发动群众、找准需求、链接资源、深化成效四个方面着手,走出了一条适合自己的社区治理之路。

【治理办法】

以问题为导向建立相应专班

群众在哪,组织就成立到哪

社区居民中,退休企业职工占比较大,综合素养较高。2007年,燕岭社区敏锐地捕捉到这一特点,发动群众、组织群众,积极搭建志愿服务平台。以骨干带动群众,渐渐形成规模效应。2017年正式成立“王新民”志愿服务工作站,下设纠纷调解、环保宣传等9支志愿服务队。现有注册志愿者510人,他们用实际行动诠释志愿精神,成为社区治理的重要力量。

需求在哪,服务就开展到哪

下水道经常堵塞、水电维修频繁、就医远就医难、独居老人居家安全问题、“一老一小”交通安全问题……一系列居民需求困扰着社区党委,考验着社区治理水平。

面对诸多治理挑战,燕岭社区以解决居民实际问题为导向,根据社区不同群体的需求,不断优化志愿队伍设置,成立各类社会组织,为居民提供精准化、专业化的服务。如组建健康医疗志愿服务队,为居民提供免费健康义诊、上门健康咨询等服务;组建独居老人邻里关照志愿服务队,关注独居老人安全;组建文明劝导志愿服务队,解决交通拥堵问题等,确保服务精准有效。

去年,志愿服务队开展志愿服务1000余次,服务时长超过2.8万小时,先后有260余位老人享受免费理发、110余位老人享受药品代购服务,开设健康讲座及爱心义诊30余场,620余位老人享受优惠就餐,切实提高居民幸福指数。

困难在哪,资源就链接到哪

在治理过程中,燕岭社区采取“两步走”策略:对能够即时解决的问题,组织社区工作者和志



社区开展活动凝聚民心。



志愿者用积分兑换礼品。



志愿者为老年居民提供电脑网络指导。

愿者立刻采取行动,第一时间解决问题;对于社区难以解决的问题,积极整合辖区内外资源,通过结对党组织、企业、商铺为志愿服务工作注入强大动力,形成强大支持网络。

去年,社区积极引导企业、商户门店通过投工投劳、筹资筹物慰问等方式参与社区建设,开展共建项目11个,撬动社会资源折合价值10万余元。针对辖区基础设施老化,困难群众多等难题,链接辖区企业出资参与居民区破损道路维修、公共停车场整治、困难边缘户慰问等服务;针对社区老年人多,基础生活需求大的实际情况,链接辖区爱心商铺为辖区65岁以上老人提供优惠就餐、理发等服务,让老人们在生活中享受到实实在在的便利和关怀。

成效在哪,机制就建设到哪

为了确保志愿服务工作长效开展,激励更多人参与社区治理,燕岭社区建立了完善的制度体系,通过建立“两项机制”保障志愿服务工作的规范化、常态化运行。

建立班子成员人人“抓志愿、做志愿”的工作模式,9支志愿服

务队划分到分管人员进行管理、引导,定期组织技能培训,交流互动,使得志愿服务队伍更加贴合社区业务工作的实际需要,提高了服务的针对性和效率。

建立“积分兑换”机制,做实志愿服务嘉许回馈,为参与社区治理的各方力量发放志愿者证,根据制度及时据实登记志愿服务积分并公示。年终,社区对志愿服务积分进行总结回顾,对表现优秀的党员、志愿者、企业、党组织、商户等进行兑现表彰。这种“奉献一积分一激励一奉献”的良性循环机制,极大地激发了各方力量参与社区治理的热情。截至目前,社区共计表彰优秀党员、志愿者、企业、党组织、商户等63人(个),志愿服务总积分从2019年的3000分增长到2024年的28000分,数据的增长充分体现了积分回馈机制的成效,也反映出各方力量对社区治理的积极参与。

通过志愿服务,燕岭社区呈现出五大变化:环境变得亮丽、群众变得精神、干部变得更实、治理变得可见、发展变得可期。社区先后获得武汉市学雷锋示范点、

最佳志愿服务组织、最美志愿服务社区,东西湖区十佳青年志愿服务项目等荣誉,王新民等8名志愿者多次获得市区级荣誉。

【成效与启示】

四维协同推进社区治理

一是建立组织打基础。通过建立完善的志愿服务组织体系,将组织延伸到群众之中,充分调动居民参与社区治理的积极性,形成强大的社区凝聚力。

二是找准需求是关键。根据居民需求不断优化志愿队伍和成立社会组织,为居民提供精准、专业的服务,有效解决居民生活中的实际问题,提升了居民的生活质量和幸福感。

三是链接资源做保障。积极链接各方资源,形成了社会支持的浓厚氛围,为社区发展提供了有力保障。

四是制度建设管长远。完善的制度建设则确保了志愿服务工作的长效开展,激励了更多人参与社区治理,提升了志愿服务的社会影响力。

策划/东西湖区社会工作部
整理/通讯员彭悦