

送餐到户解决银龄“就餐难”

江岸区后湖街道胜华社区党委书记、居委会主任 吴磊

【案例背景】

小区类型复杂治理难度大

江岸区后湖街道胜华社区成立于2007年3月,占地面积0.8平方公里,共有居民5091户,现有人口11220人。辖15个小区,包含7个老旧小区、5个商品房小区、3个还建房小区。还建房小区中还配建有1栋公租房,小区类型复杂、治理难度较大。面对这些情况,社区采用“解决一个、带动一批、辐射一片”以小“渐”大的治理办法。

【治理办法】

把脉居民需求善用资源

居民的需求是多元的,而社区的资源是有限的。这就要求我们抓住问题的实质,把脉居民需求的痛点,真正做到“雪中送炭”,把有限的资源用在“刀刃”上。

小切口解决“大民生”

胜华社区老年人较多,因行动不便、独居空巢、下厨烦琐等原因对供餐点存在一定需求。然而社区距离现有的幸福食堂约1.8公里,老年人行动不便,自行前往用餐费时费力。

面对这个问题,我们通过座谈会形式,听取居民意见“不是非要建食堂不可,只要老年人能吃上一口热乎饭就行”,组织居民们一起实地考察,选定了爱心食堂为居民供餐。

首轮“爱心配餐”活动共吸引42名60岁以上老人参与。社区每天通过电话沟通、微信留言、网格员上门服务等线上线下多渠道收集用餐需求。先期在社区老年活动中心做试点,设置取餐点,后期取餐点逐步扩展到各个小区物业服



社区文艺表演。

务中心,由志愿者和物业工作人员协助送餐。

“爱心配餐”形式灵活,可根据居民当日需求、意愿及时调整订餐量,回访结果表明90%的参与者对该项服务表示满意。

常激励促成“更先进”

胜华社区的小区中,居民大多数是单位的同事、村里的近邻,“熟人社会”里居民比较在意自己在群众中的威信。为了充分激发社区能人参与小区治理的内生动力,胜华社区坚持“一事一议、一事一评”的工作思路,对积极参与小区治理的集体和个人进行激励。比如,2024年5月,因盛景花园小区业委会在建设电动自行车棚工作中表现突出,社区在业委会组织中宣传推介经验做法;2024年2月,6家物业公司在铲雪除冰、清理断枝、服务居民的过程中表现突出,社区制发感



社区活动吸引居民参与。

谢信予以表彰肯定;2024年6月,5位汇龙花园小区居民参与火情前期处置工作,成功扑灭1起住宅区小型火灾,社区在网格群中及时宣传褒奖。社区还择优向街道推荐社区能人参评“后湖好人”等,形成了可持续的激励机制,让被激励者有“名”更有“力”。

群众做群众工作

胜华社区有一小区建成于2003年,屋顶渗漏、隔热砖破损等问题突出。由于楼顶住户全额出资压力较大,因此该问题迟迟得不到解决。后来,我们注意到8楼的雨水开始向7楼渗漏,长此以往,雨水迟早要一层层地往下渗漏,最终没有哪一层能够幸免。

于是社区召集物业、业委会、居民代表等多方一起商议,大家一致认为,要想彻底解决漏水问题,只能每个楼层分摊出资。高楼层的居民出资修缮意愿强烈,低楼层的居民出资修缮意愿不那么强烈。我们就想到了让高楼层居民去做低楼层居民的工作,以“群众做群众工作”的方

式来发动居民自筹。在这个过程中,我们充分发挥居民自治小组的作用。自治组由部分热心党员和居民群众自发组成,每个单元设立小组长,大家挨家挨户做居民工作,统一意见,最终赢得了全体居民的一致认可,共筹集资金9万元,按照楼层高低各户分摊。从议事协商到签约施工仅用时2个月,困扰居民的漏水问题迎刃而解。

【成效与启示】

找准痛点“小钱办大事”

居民生活在一个公共区域,个性问题往往会演变成整个楼栋的共性问题,放任不管将会导致“小事拖大、大事拖炸”。只有找准群众需求,才能把好事事实真正办到群众的心坎上。用较少的人力物力成本最大化满足居民需求,这启发我们在社区治理中要设身处地摸清群众想什么、愁什么、盼什么。实现“大事化小、小事办好”,小区持续发展的良性循环。

整理/通讯员林霞



楼顶漏水治理。