

# 居民幸福生活离不开这“五金”

东西湖区金银湖街道金口社区党委书记 唐丹

## 【案例背景】

金口社区有常住居民5187户、12000余人,对于成立仅3年的新社区而言,邻里之间不够熟悉,邻里关系亲密度不高,再加上人口基数大,出现的矛盾相应较多,为社区治理增添了不小的难度。

## 【治理办法】

### 党建引领“金石筑基” 深挖资源聚合

社区党委充分发挥党组织“红色引擎”作用,打破区域壁垒,创新资源整合模式,构建起共建共治共享新格局。对内联动金盛国际家居、五景药业等辖区单位,对外主动对接区人民法院、园博汽车公司等优质资源,通过签订共建协议,搭建起“金口资源共享平台”。依托资源、需求、项目“三张清单”精准对接,打造“金石惠民”服务平台,整合辖区医疗、教育培训、商业等资源,推出爱心义诊、少儿培训、爱心慰问、文体活动等服务项目。通过链接武汉海关送科技课程进学校和区人民法院开展“巡回法庭”情景剧到小区等,社区的资源共享平台成员数量从15家提升至35家,开展活动150余次、服务居民2万余人次,形成“组织共建、资源共享、难题共解”的良好局面。

### 为民服务“金石为开” 攻坚克难暖民心

针对传统治理中响应滞后、合力不足的问题,金口社区重塑治理机制,创新“三金”服务机制(金标尺、金流程、金口碑),多方联动推动服务从“有没有”向“好不好”转变。

“金标尺”需求收集:建立“金银哨岗”民情收集体系,由社区两委包保小区、商业街区设置民情联络点,发动楼栋长、志愿者组建“金口民情速递队”,实现社情民意1小时内直达社区。

“金流程”服务供给:推行“123”快速响应机制,确保1小时内研判居民诉求,2小时内启动处置程序,3个工作日内反馈



社区开展交流会。

办理结果。通过整合社区、物业、业委会等多方力量,形成“发现一派单一处置一反馈”的全链条闭环。

“金口碑”评价体系:推行服务“好差评”制度,将居民评价纳入社区网格员考核体系,提升社区服务质量。在处理一起单亲母亲因心理问题导致小孩长期不上学的事件中,社区迅速启动快速响应机制,协调教育、卫生、妇联、司法、公安等8个部门,组织召开协调会10次,圆满解决了该家庭的送医治疗、小孩监护及上学等一系列难题。

### 居民议事“金口民声” 协商共治增效能

社区创新“金口民声”议事协商机制,构建“民事民提、民事民议、民事民决、民事民评”的完整闭环。通过召开“民情恳谈会”“事务协调会”“成效评议会”,确保议事有始有终。按照“大事社区办、小事网格管、私事居民商”的原则,分类处理居民诉求,充分保障居民知情权与监督权。依托三方联动机制,社区成功打造阅景国际小区党群服务微驿站、金地格林春岸党群服务微驿站、银湖城廉政教育阵地等特色项目,维修小区外墙脱落16栋、外墙渗水17栋,新建电动车棚7个,切实将群众“问题清单”转化为

“幸福账单”。

### 矛盾调解“金口玉言” 柔性治理促和谐

社区创新打造“金口玉言”调解品牌,夯实基层调解组织,吸纳律师、心理咨询师、乡贤能人等组成“金牌调解团”,将党员、志愿者、物业管家嵌入网格中,形成三级调解组织架构。构建“三调联动”体系(情感调解、专业调解、司法调解),开发“情、理、法”三维调解法,实现“小事不出楼栋,大事不出社区,矛盾不上交”。创新普法宣传教育方式,以邻里漏水纠纷为主题开展现场模拟法庭活动,营造良好的法治氛围。今年以来,排查调解各类矛盾纠纷20起,化解率达到90%左右,信访投诉量同比下降10%。

### 队伍建设“金英淬炼” 提升能力强根基

社区实施“金英跟飞计划”,通过“每周一课我来讲”的社区微课堂活动常态化提升能力,推行“全科社工”培养模式,开设政策法规、心理咨询、摄影技术等课程,营造“我要学、相互学”的良好氛围,打造政治过硬、本领过硬、作风过硬的社区工作者队伍。创新“两委带徒”机制,要求社区工作者熟练掌握3个以上岗位业务,实现“一人在岗、事项通办”。



社区开展公益活动。

## 【成效与启示】

金口社区党委坚持以党建为引领,以“合”文化为理念,守正创新推出“五金”工作法,聚焦资源整合、服务优化、矛盾化解、民主协商、队伍淬炼等五大关键环节,推动基层治理向“多元共治”转型,奋力书写基层治理现代化的“金口碑”答卷。

金口社区通过“五金”工作法的深入实践,实现了党建资源从“碎片化”到“一体化”,社区服务从“被动应对”到“主动作为”,社区治理从“单打独斗”到“多元共治”的华丽蜕变。社区先后荣获“武汉市工人先锋号”“东西湖区示范党支部”“东西湖区五星级托管室”“金银湖街道安全生产优秀社区”等称号。

通讯员杨龙霞 实习生殷墨明 张斯诺