

小军山社区“办事窗口”变“邻里客厅”

武汉经开区军山街道办事处党建办主任 周丹丹
武汉经开区军山街道小军山社区负责人 张巍

【案例背景】

小军山社区坐落于军山新城腹地,成立于2015年,常住居民1353户3661人。随着时间推移,社区党群服务中心原有的空间和服务模式已无法满足居民需求,今年,小军山社区以亲民化改造为契机,通过“阵地焕新、服务上新、治理更新”,探索党群服务中心从“办事窗口”转向“邻里客厅”的转型路径。

【治理办法】

空间焕新: 拆掉柜台, 建起“邻里客厅”

“以前来社区办事,总是隔着岩板柜台,说话都得仰着头;现在一进门,沙发、绿植、居民自己做的手工艺品摆在眼前,像到了邻居家做客。”家住小军山社区的张汉梅阿姨,用最直白的对比描述着社区的变化。

改造前,小军山社区党群服务中心和许多老旧社区一样:墙面挂满密密麻麻的制度牌,办公区域占去大半空间,居民除了办事很少踏足。“年轻人嫌闷,老人觉得不方便,孩子没处玩,这里更像个‘办事窗口’,不像大家的公共空间。”社区负责人张巍回忆道。

亲民化改造后实现了“办公最小化,服务最大化”。岩板柜台换成开放式的服务岛台,制度牌换成了孩子们画的风景画;暖黄色的墙面取代了冷白涂料,软包沙发、圆形桌、可折叠活动桌椅搬进了大厅——曾经的“办事点”,成了能聊天、能议事、能休憩的“邻里客厅”。

社区实行“全岗通”机制,让工作人员从“只懂一项业务”变成“啥都能干”的业务能手,把办事指南贴在显眼处,居民进门就能找到头绪。“以前办个居住证要跑三趟,现在一次搞定。”居民赵新德说,这种“全岗”网格服务模式,让“最后一公里”变成了“服务零距离”。

更贴心的是空间功能的“扩容”。社区梳理出闲置仓库、毗邻场地,构建起“1+N”服务矩阵:1个党群服务中心为核心,辐射出养老服务中心、红色驿站、应急科普馆等N个功能点。改造后,党群服务中心的办公区压缩到20%,腾出的空间被分成智慧党建大厅、廉洁家风馆、志愿者之家



社区夜校里老人们兴致勃勃上太极课。

等7大板块,能办政务、能搞活动、能做手工、能读闲书……20多项服务一站搞定。“现在进社区,办事5分钟,还能顺便参加一场插花课,谁不乐意来?”居民李荣珍大姐笑着说。

服务升级: 从“没人气”到“不愿走”的全龄关怀

空间的温度,终究要靠服务来延续。改造后的党群服务中心最打动人的是那份“从小到大、从老到少”的精准关怀。

“娃有人带,家长省心”是双职工陈富明的切身感受。暑期社区青少年托管班中,专业老师辅导作业、组织活动,不仅解决了留守儿童家庭和困难家庭的“带娃难”,还成了亲子互动的乐园。“上周带孩子参加‘童眼看社区’议事会,他提的‘增设滑梯’建议被采纳了,现在每天都惦记着去社区看看滑梯建得怎么样。”居民王小倩女士说,这种参与感让孩子对社区有了强烈的归属感。

年轻人的“夜生活”也被社区“承包”了。“以前下班要么宅家,要么出去聚餐,总觉得和社区没啥关系。”“95后”上班族林悦发现,社区改造后开办的“夜校”成了新据点:周一练瑜伽,周三学声乐,周末还有烘焙、育婴师等技能课。“既能充电,又能认识邻居,还能锻炼身体!”如今,社区夜校的报名名额要靠“抢”,年轻人的笑

声成了社区傍晚最热闹的背景音。

银发群体的日子更是过得有滋有味。70多岁的陈兆龙爹爹记得,以前社区老人除了在楼下聊天,没别的去处。现在,“温情集市”每月开两次,修鞋、缝补、水电检修全免费;“休闲养老”邻里节雷打不动,趣味运动会上老人比孩子还拼,集体生日会的蛋糕甜到心里;最贴心的是“助餐点”,60岁以上老人每天花8元就能吃到少盐低糖的热乎饭,行动不便的老人还能享受送餐上门。“以前怕孤独,现在天天盼着去社区,比家里还热闹!”陈兆龙的话道出了许多老人的心声。

共治共享: 从“社区管”到“大家建”的治理转变

“改造不是‘一建了之’,得让居民真正成为主人。”社区里活跃着一群特殊的“管家”,他们是居民,也是社区治理的参与者。

在“空间换资源”的思路下,社区引入了辖区企业、社会组织等“外援”:企业赞助了青少年托管班的教具,社会组织带来了专业的养老服务,爱心人士捐赠了图书和运动器材。而社区的场地,则在不同时段“变身”:白天是老人的书画课堂,晚上是青年的自习室,周末成了亲子手工坊,真正实现“空间不打烊,服务不断档”。

居民自发组建的志愿队伍更

成了治理主力。10名老村支书组成的“文明理事会”,把红白喜事简办的新规讲进了每家每户;20名退休居民组成的“老街坊巡逻队”,每天戴着红袖章在小区转悠,安全隐患一发现就上报;12名孩子组成的“童眼看社区”小分队,用画笔记录社区变化,也提出了不少“小建议”;24名楼栋居民组成的“栋力派”,主动清理楼道杂物,让楼栋环境焕然一新。“以前是社区干部‘一头热’,现在是大家‘一起干’,劲往一处使,啥难题都好解决。”社区志愿者周新祥师傅说。

【成效与启示】

在小军山社区党群服务中心亲民化改造中,社区贯彻“为民”理念,将党群服务中心打造成居民愿意来、经常来的“第二个家”,有力推动了党群服务从“中心”走进群众“心中”;不断聚焦群众需求,服务触角的延伸和服务品质的提升,不仅让社区党群服务中心敞开了大门,汇聚了人气,也让党心与民心连接更加紧密;坚持多元共治,“没事来坐坐,有事商量着办”成为党群服务中心日常运作常态。

未来,小军山社区还将在党群服务中心建设中以物理空间重构为起点,以精准服务供给为纽带,以居民主体性激活为归宿,让社区党群服务中心亲民化改造成为凝聚共识、汇聚力量的民心工程。