

“小驿站”为居民“大服务”

武汉经开区沌口街道宁康园社区党委书记 刘凤全

【案例背景】

宁康园社区服务三个小区,常住人口8700多人,其中宁康园小区一号门紧邻商业街,购物餐饮方便,是居民日常活动的集中区域。然而,社区党群服务中心距此约1公里,居民办事往返步行需半小时左右。为解决这一“跑腿”难题,社区利用“一刻钟便民生活圈”建设契机,在一号门打造了“宁康之家”便民驿站。自建成开放以来,一个多月时间,驿站已累计服务居民超过2000人次,成为社区服务的新亮点。

【治理办法】

宁康园社区党委紧扣“需求导向、功能拓展、运行高效”原则,把阵地建在人流最密处,把功能设在群众急需处——歇脚充电、发放体检票、咨询电梯加装政策及提供活动空间等。实现多功能利用,用“小驿站”撬动“大服务”。

选址精准,需求导向

宁康之家便民驿站紧邻宁康园小区1号门入口,位于居民日常出行的必经之处,位置醒目、通达便利。此处紧邻湘隆时代商业街,购物餐饮店铺林立,且临近武汉体育中心,每逢赛事、演出活动,人流更为密集。这里是宁康园社区与湘隆社区交会的人流枢纽,也是居民买菜、遛弯、接送孩子的日常必经之路。

结合“一刻钟便民生活圈”的建设目标,社区通过网格走访、居民座谈等方式广泛征求意见,精准锁定高频需求。驿站设置了歇脚座椅、免费充电插座、热水供应等基础服务功能,让居民“渴了有水喝、累了有处坐、手机没电能充”,真正实现了“抬脚即到、坐下即享”,让便民服务触手可及。

功能拓展,服务叠加

在满足基本休憩需求的基础上,驿站进一步整合社区公共服务资源,将“政策便民点”嵌入其中,实现“一个阵地、多项功能”。

政策服务前移,让居民少跑腿。以往居民领取65岁以上老人免费体检票、咨询电梯加装政策,需步行15分钟前往党群服务中心,对老年人及行动不便群体而言颇为不便。如今,驿站在显眼位置设置政策宣传角,统一摆放各类政策折页及办理流程说明,并定期更新。针对电梯加装等专业性强、居民顾虑较多的事项,驿站采取“线上宣传+现场解答”相结合的方式,利用网格群广泛宣传和邀请电梯公司人员定期现场解答。居民路过1号门时顺脚进站,歇口气的工夫就能把事



居民在驿站里排练节目。



小区志愿者给老人理发。

办完。目前,驿站已累计发放体检票400余张,接待电梯加装政策咨询百余人次,真正实现了“服务下沉、窗口前移”。

服务内容拓展,让阵地多功能。驿站不仅提供政策服务,还配备了便民药箱、各类图书、雨伞借用等贴心小物,满足居民临时应急之需。从“能歇脚”到“能办事”,从“单一功能”到“多元服务”,驿站的功能边界不断拓展,越来越贴近居民的实际需要。

运行高效,群众认可

开放一个多月接待超2000人次,充分体现了居民对驿站的高度认可。高频次的使用背后,是服务内容与居民需求的高度契合。驿站不仅解决了“累了能歇脚、渴了能喝水、手机能充电”的现实需求,更成为政策落地、信息传递的重要平台。电梯加装政策宣传单及体检票的发放效率比过去提高近一倍。不少居民表示,

路过驿站会习惯性看一眼有没有新政策、新通知。一个小小的驿站,正在成为社区信息传播的“微枢纽”。

便民服务没有终点。宁康之家便民驿站正以实实在在的服务,打通便民服务的“最后一公里”,让居民在家门口感受到实实在在的便利。

【成效与启示】

小切口、大服务:从居民最具体、最现实的小需求入手,以小驿站撬动大服务。

资金用活、资源整合:“一刻钟资金”精准投向高频便民场景,同时整合部门政策资源,实现“一个阵地、多项功能”。

阵地前移、服务便民:将政策咨询、事项办理搬到居民家门口,变“居民跑腿”为“驿站服务”。

下一步,宁康之家便民驿站将持续优化服务内容,拓展更多与居民生活密切相关的便民事项,努力打造成为居民愿意来、经常来的“家门口”驿站。

通讯员李华 社区供图