

党群服务中心打造成“邻里客厅”

【参与嘉宾】

青山区钢都花园街道122社区党委书记 李云菲
居民代表 方先春
居民代表 朱翠云
党员骨干 叶彩芬

【案例背景】

“办事隔着高台有距离、办完业务就走人,想坐一坐、聊一聊都没地方……”122社区是老旧小区,辖区老年居民居多,养老年审、医保社保、惠民政策咨询等日常办事诉求量大。改造前,社区党群服务大厅为传统封闭式办公模式,高立柜台阻隔工作人员与居民,材料递交、问题沟通十分不便。大厅空间多被办公桌椅、储物柜占用,无居民休憩、等候、交流区域。长期以来,党群大厅仅承担办事功能,居民办事即办即走、不愿停留,干群沟通少、邻里互动弱,党群服务温度不足、基层共治氛围薄弱。为切实打通服务群众“最后一公里”,破除服务壁垒、拉近党群距离,122社区全面启动党群服务中心亲民化升级改造,着力打造开放共享、暖心便民的“家门口邻里客厅”。



改造后的党群服务大厅,居民在工作人员电脑前查询社保信息。

记者喻志勇 摄

【治理办法】

广纳民意集众智,精准谋划改造方案

李云菲:为确保改造贴合民心、贴合实际,社区坚持问需于民、问计于民,摒弃“自上而下”单一改造模式。通过居民微信群线上征集、工作人员分片上门走访、线下座谈问询等多种方式,广泛收集辖区居民对党群大厅环境升级、功能优化、便民服务的意见建议,精准梳理老年群体办事不便、缺少休憩区域、无议事交流空间等突出诉求,科学制定亲民化改造方案,让阵地改造真正贴合群众期盼。

叶彩芬:我在社区居住二十余年,常年到大厅办理退休年审业务。以前大厅冷冰冰的,高台隔着距离,办事很拘谨。社区主动上门听我们居民的想法,让我们真切感受到改造是为老百姓办实事。

重塑空间破壁垒,亲民服务拉近距离

李云菲:本次改造重点打破传统办公壁垒,全面优化空间布局与服务模式。将原有高耸封闭的服务窗口,更换为低矮通透的便民前台,把封闭式办公改造为开放式、面对面服务模式。同时在大厅打造邻里暖心角,配套摆放休闲桌椅,墙面张贴“民有所呼,我必有应”“为群众办好事,让群众好办事”暖心标语,整体空间明亮

通透、整洁舒适,彻底消除干群之间的物理距离和心理隔阂。

方先春:改造后的大厅变化特别大,没有了高高的柜台,我们可以和工作人员并肩坐着面对面沟通,办事答疑无障碍。等候的时候能在暖心角歇脚休息,还能和老街坊闲话家常,原本生硬的办事大厅,变得温馨又舒服。

拓展阵地新功能,搭建邻里共治平台

李云菲:我们坚持“阵地改造、服务升级、治理提质”同步推进,不只优化硬件环境,更丰富阵地治理功能。依托全新升级的党群大厅,常态化开展政策宣讲、民情座谈、邻里议事等活动,邀请居民围坐一堂,共同商议小区治理难点、志愿服务开展、民生实事推进等各类事项,让党群阵地从单一“办事窗口”转变为群众交心谈心、反映诉求、共商家园事的共治平台。

朱翠云:现在社区大厅随时敞开,空闲时大家都愿意过来坐一坐、聊一聊。有小区问题、民生诉求都可以在议事会上提出来,邻里之间互相沟通、共同商量,很多小事、难题都能就地解决。

多方联动聚合力,共建暖心便民阵地

李云菲:改造升级和日常运维过

程中,社区充分联动物业、党员骨干、居民代表等多方力量,形成共治合力。物业负责大厅环境卫生、设施日常维护;党员骨干主动带头参与阵地值守、政策宣讲、民情收集;居民志愿者积极参与邻里劝导、活动服务,共同守护亲民化改造成果,让邻里客厅持续发挥便民、惠民、共治作用。

【成效与启示】

李云菲:经过亲民化升级改造,122社区党群服务大厅彻底告别传统刻板的办公模式,成功转型为开放便民、温情暖心的“邻里客厅”。干群沟通壁垒全面打破,居民办事体验大幅提升,主动前来休闲议事、参与社区治理的居民持续增多,党群干群关系更加紧密、邻里氛围更加浓厚,有效激活了基层治理末梢活力。

四点启示:一是党建引领是关键,以党群阵地升级为抓手,能够有效夯实基层治理根基、凝聚群众力量;二是民生改造必须立足群众需求,广开言路、倾听民声,才能让民心工程落地见效;三是阵地赋能重在提质增效,打破空间壁垒、拓展议事服务功能,才能实现从“办业务”到“聚民心”的转变;四是多元共治是长效保障,联动物业、党员、居民多方力量,才能持续守护治理成果,持续提升群众幸福感。

通讯员张俊霞



居民在改造后的党群服务中心填写问卷调查。

记者喻志勇 摄