

社区站点,近解居民“百样需”

社区站点是连接基层与居民的重要纽带,其功能迭代与服务升级直接关系到居民幸福感与治理精细化水平。近年来,我区坚持“人民群众在哪里、服务阵地就建在哪里”,推动各类社区服务站点向小区、楼栋深度延伸,将公共服务、文化供给、民生保障等资源精准送达群众“家门口”,实现服务供给与居民需求的同频共振。

编者按

这些站点以居民实际需求为核心导向,兼具便捷性、互动性与综合性优势,既为居民提供“触手可及”的便民服务,又搭建起邻里交流的平台,持续凝聚社区向心力,让社区生活更有温度、更具质感。

连日来,记者走访全区各类社区服务站点,以第一视角体验多元服务功能,挖掘站点建设背后的实践路径,全面展现站点落地运行以来在基层治理、民生保障、文化建设等方面的显著成效。

民情民意直通办

本报记者 杨超 文图

2月12日11时许,热气腾腾的饭菜香气扑鼻,银川市金凤区满城北街街道彩虹湾社区食堂已坐满了就餐的老人。吴天大院小区居民李有国一边吃着可口的饭菜,一边笑着说:“自从有了这个食堂,我和老伴再也不用为做饭发愁了。”

这个开办于2024年7月的社区食堂,曾因运营方退出,一度面临“瘫痪”。得知此事后,彩虹湾社区人大代表工作联络站迅速启动“湾里议事”机制,经过多方寻找、征集居民意见,及时引入一家口碑良好的餐饮公司接手运营,并优化管理模式,使社区食堂重新焕发生机。

一场场由基层人大代表主导的“民生变化”,不断提升着群众幸福感。银川市社区人大代表工作联络站以“民声”为哨,以“实干”为笔,通过民主协商凝聚共识、精准施策破解难题,全力推动老旧小区改造、基础设施升级、公共服务优化等民生实事落地见效。

“最近,小区车棚杂物到处堆放,电动自行车也停得毫无秩序,不仅浪费空间,也存在安全隐患,真该好好清理了。”近日,悦湖家园小区居民多次找到金凤区人大代表杨秀钦反映,小区非机动车车棚管理混乱、存在安全隐患等问题。

为从根源上解决问题,杨秀钦立即协调金凤区平伏桥村党支部、悦湖家园小区物业公司、小区业主委员会、车棚承包人以及居民代表,召开协商议事会。听取各方意见后,结合小区实际情况,最终确定了非机动车车棚升级改造方案:对2处旧车棚进行扩容和设施升级,重新规划非机动车停车区域,优化车辆进出流线。

从规划设计到建成投用,仅耗时5天,悦湖家园小区非机动车充电桩增加到200个,非机动车停车位增加到500个,且实现车辆规范停放、安全充电。“现在停放电动自行车方便了,楼道里宽敞又安全。”居民张占元高兴地说。

“我家地面出现塌陷,不仅影响正常生活,而且我担心有安全隐患。”居安家园小区32号楼1楼居民来到居安家园社区人大代表工作联络站反映。接到反映,金凤区人大代表蒋凤琴第一时间深入居民家实地查看后,联系辖区住建等相关部门,邀请专业技术人员到小区勘察检测。经检查发现,地面塌陷是地下管道长期渗漏、地土土壤流失引起的。随即,蒋凤琴组织社区、物业、建设单位、居民代表召开协调会,商讨解决方案。但协调会上,各方意见不一,房屋建设单位认为该楼栋已交付且质保期已过,不应该由他们维修;居民认为是施工遗留问题,管道走向设计不合理导致;物业公司也表示,局部维修不能解决根本问题。

面对分歧,蒋凤琴反复沟通协调,房屋建设单位最终主动承担维修责任。施工中,蒋凤琴多次到施工现场查看,确保工程质量和施工安全,10天后地面塌陷问题解决,不仅消除了安全隐患,也暖了居民的心。

“人大代表就是我们的贴心人,时刻把我们的安危放在心上。”居安家园小区居民谷胜禄点赞道。



彩虹湾社区食堂,老人们高兴地用餐。

为群众幸福加码

本报记者 马忠 实习生 张引怡 文图

“以前办事最怕跑腿,现在在‘家门口’就能办成事,服务越来越贴心了。”2月10日,在银川市兴庆区玉皇阁北街北关社区民生服务点,刚为新生儿办完医保登记的居民柳杨笑容满面,阳光照在她的脸上,暖意与笑意交织,格外温馨。

以群众多元化、便捷化办事需求为导向,银川市积极探索基层服务改革,将城乡居民参保登记、信息变更、待遇核定、丧抚待遇申领等13项经办事项下延至乡镇(街道),形成了“家门口”的便民服务区。在北关社区,这项惠及民生的改革,早已从政策条文化作居民看得见、摸得着、享受得到的实在便利。

“原来办新生儿医保,得坐车去政务大厅,排队耗时间不说,来回一趟至少大半天。现在走路十几分钟到社区,几分钟就办妥了。”柳杨还记得,起初网格员上门服务告知她新生儿医保可在社区办理时,她半信半疑,直到亲身体会过这份便捷,才真切感受到“服务下沉”不是一句口号,而是真正落地的温暖。

温暖的背后,是一支悄然成长的专业力量。2月10日,北关社区民生服务大厅里,全科社工有条不紊地处理着各类民生业务,操作熟练、态度热忱。通过“B岗成长计划”“社区AB岗”等系统训练,工作人员的业务能力和服务意识得到显著提升,真正实现了“一专多能、全科服务”。

不久前,社区专干韩东宁在排查中发现,远在外地的居民王玉梅的残疾证即将到期,可因行动不便无法返回办理。韩东宁主动与王玉梅取得联系,通过视频连线,一步步耐心指导她在线上上传材料,反复核对信息、确认无误后,第一时间将新证寄出。“小韩,你比我的亲闺女还细心周到。”电话那头,王玉梅的声音有些哽咽。

90岁居民周玉芝,因年事已高,动作迟缓,多次尝试办理待遇资格认证均未成功。正犯愁时,北关社区网格员张燕主动上门服务。她蹲在老人身边,一遍遍地示范认证动作,直至帮助老人成功完成认证。同时,张燕还贴心地为老人的子女代办了相关手续。“她太有耐心了,就像自家闺女一样亲。”周玉芝握着张燕的手,久久不愿松开。

走进北关社区,你会发现这里的服务已不再局限于大厅。针对老年人、异地居住居民等群体,社区工作人员主动延伸服务触角,提供上门服务、在线咨询等个性化帮助。面对不少老人不熟悉手机操作的情况,他们走进居民家中,手把手演示“我的宁夏”App异地就医备案、微信缴费等流程,帮助“慢行”群体跨越数字鸿沟。

“这种‘走进门、解难题’的服务,既避免了老年人因技术障碍导致的‘漏保’‘断保’,也让异地居民感受到来自社区的牵挂。”北关社区党委书记柴青丽说。从“一窗通办”到“全科社工”,从“等人上门”到“服务进门”,北关社区通过综合窗口改革、队伍能力提升与服务触角延伸,逐步构建起“小事不出社区、大事有人代办”的基层服务新格局。

服务大厅里,前来办事的居民络绎不绝,墙上“便民春风行动”的标识格外醒目,工作人员解答着每一个问题。“下一步,北关社区将继续优化服务流程,提升服务温度,让便民春风吹进更多居民家中,切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。”柴青丽表示。

在城市的一角,以社区为中心的“15分钟便民服务区”正悄然成形,它圈住的不仅是地理距离,更是人与人之间的温情,也是基层治理现代化进程中不断升温的民生温度。



北关社区工作人员(右)入户核实家庭情况。

就业服务送到家

本报记者 马忠 实习生 张引怡 文图

2月12日7时许,同心县豫海镇罗山社区渐渐苏醒,电动车载着居民匆匆奔赴各个务工点。

在这个聚居千余户劳务移民的社区里,“就业”不仅是一个词,更是一条环环相扣、直抵“家门口”的温暖链条。

从精准需求调研,到贴心技能提升,再到高效岗位匹配,罗山社区把就业创业服务串成完整闭环,让一个个移民家庭靠勤劳改变生活,触摸到安稳与幸福。

中核服装厂车间里,“嗒嗒嗒”的缝纫机声奏响忙碌序曲。42岁的杨小兰指尖翻飞,布料在她手中迅速成型。作为劳务移民,她已是熟练技工,“刚搬来时,社区干部上门了解到我想找能顾家的工作,很快就告诉我服装厂在招人。”

这份“家门口”的工作,她牢牢抓住。从初学时连针脚都不直,到如今一天能完成几十件成品,月薪稳定在3000多元,杨小兰的蜕变背后,是社区对居民就业意愿的细致摸排与企业岗位需求的成功对接。骑车十分钟后上下班,工资按月到账,让她心里格外踏实:“这份工作,就像为我量身定做的一样。”

社区的服务链条,既连着稳定的工厂岗位,也精准托举着曾遭遇坎坷的再就业路。38岁的王建军曾在外省电子厂打拼8年,好不容易熬到技术岗,却遭遇工厂倒闭,返乡后一度迷茫。社区网格员在走访中,了解到他的困境和技能特长,第一时间引导他来到社区“零工驿站”。

“王师傅,你有手艺,建材城正好缺人,我们帮你对接好了面试。”驿站工作人员的一句话,凭借扎实功底,王建军当场被录用,现在月薪6000多元,收入不比在外打工少,还能守在家人身边。这条从“需求发现”到“技能匹配”,再到“上岗就业”的无缝链条,让王建军感慨:“不用再漂泊,日子太舒坦了。”

就业服务的终点,并非只有“岗位”,更延伸到对创业梦想的孵化和支持。傍晚时分,社区门口的高学成烧烤摊炭火正旺,香气四溢。高学成和妻子买小花,一个烤串迎客,一个在附近烧烤店后厨掌勺,夫妻分工协作,生意红火。

两人过去是靠天吃饭的农民,搬迁后,社区在调研中捕捉到他们想利用社区人流量做点小生意的想法,及时提供信息和支持。“一开始烤得不是生就是糊,多亏邻居们捧场,慢慢才摸透门道。”高学成一边忙活一边说。如今每晚净利润几百元,夫妻俩换个门面,把生意做大的梦想越来越近。

从缝纫女工到技术工人,再到创业摊主,罗山社区移民的生活之变,生动诠释了“全链条”就业服务的温度和效能。

社区党总支书记马锋表示,社区就像一座桥梁,一边摸清群众的就业需求与技能底数,一边联络拓展企业及市场岗位资源,中间通过零工驿站扩容、针对性技能培训等环节精准提升、高效匹配,就是要让就业创业服务真正畅通抵达群众“家门口”。



高学成的烧烤摊炭火正旺,香气四溢。

优质农产品惠邻里

本报记者 杨超 文图

2月13日,银川市金凤区长城中路街道长城花园居民李淑贞,在社区卫生服务站测完血压后,径直走进了社区“爱心超市”。

这个“爱心超市”已经开了8年了,里面全是助农产品,包括西吉县粉条、隆德县食用醋、同心县下马关镇荞面、小米、蜂蜜、胡麻油……20多种宁夏特色农副产品长期供应。

“农户有好产品,难找好销路;而居民想买质量高的农产品,却缺少可靠渠道。为此,我们对接乡村,以‘爱心超市’为支点,实行零利润销售,让农产品直达居民家。”2月14日,长城花园社区负责人说。

“在‘家门口’就能买到价格实惠、地道的农副产品,吃得放心、有营养。”经常到超市里买

养面的居民王洪林说,社区还结合助农产品推出积分兑换,居民参与志愿服务获得积分,凭积分可以兑换“爱心超市”农产品。“既能帮农户,又能为社区出份力,还能换到好东西,一举多得。”志愿者杨吉庆也为超市点赞。

同样,聚焦优质农产品销路不宽,金凤区贺兰山路街道西湖社区联合宁夏角和商贸有限公司,购买了吴忠市红寺堡区残疾农户的800公斤萝卜。社区志愿者将萝卜简单清理后,分装成“爱心蔬菜包”,送到辖区独居老人、残疾人等居民家中。“这萝卜不仅新鲜,志愿者连泥都帮我们清理干净了,太贴心了。”62岁居民李莉说。

为积极对接更多优质资源,为居民提供便捷、精准服务,西湖社区设立“助农点”,搭建城乡农产品销售“桥梁”,既破解农户蔬菜滞销难题,又让居民在“家门口”享受优质农产品。兴庆区通贵乡蒋家村是银川市蔬菜种植基地之一,去年受市场波动等影响,部分农户芹菜滞销。得知此情况后,西湖社区立刻联合银川鑫实业服务有限公司,将1万公斤新鲜芹菜免费送到居民“家门口”。

在金凤区长城中路街道鲁银社区,助农则呈现出另一种形式。“在‘家门口’就能买到新鲜实惠的农产品,还有免费义诊、磨刀这些贴心服务,集市太好了。”在鲁银社区“乐活”公益集市上,居民马琴拿着刚买的新鲜小白菜,笑着说。

“乐活”公益集市开集后,鲁银社区专门开设助农专区,从春季的“农社对接助力乡村振兴”主题集市,到夏天的“以爱换爱”公益助农活动,再到冬日热闹的“年货大集”,社区公益集市先后吸引同心县下马关镇三山井村、西吉县红崖乡、银川市金凤区良田镇等多地农户参与,人参果、红皮土豆、黄小米、胡麻油等特色农产品常常供不应求,被居民抢购一空。

“社区通过党建引领、社区搭台、社会力量参与,居民受益的治理新模式,不仅为农户拓宽销售渠道,解决蔬菜滞销等问题,也让居民足不出小区‘一站式’购齐好物。”鲁银社区党委书记钱超表示,今后将继续深化“公益集市+产业”模式,不断整合资源,在助农增收与便民惠民之间架起连心桥,让社区服务由“微治”向“精治”提升。



居民在长城花园社区“爱心超市”选购农产品。