

# 广西贺州：“15分钟服务圈”破解社区治理难点堵点

■中国城市报记者 杜英姿 郭文治

“太好了，社区卫生服务中心建立后，在家门口就能看病治病，我们老胳膊老腿的，再也不用常常跑江北的医院了。”广西壮族自治区贺州市八步区江南街道厦良社区居民杨宗文感慨道。长期以来，江南街道属于贺州城区发展的“边缘”，当地居民戏称：“江北是城市，江南是农村。”

今年5月，八步区江南街道在原中医医院附属护理院的基础上，通过改扩建医疗用房、加大医疗器械投入、充实医务人员等方式，建立了社区卫生服务中心，补上了当地的医疗服务缺口。

近年来，广西贺州市通过打造“15分钟服务圈”，着力破解社区党员群众反映集中的堵点难点问题，努力提升党建引领社区治理工作质效。

## “线上+线下” 建好社区服务阵地

贺州市深化拓展“我为群众办实事”活动，以步行15分钟距离为服务半径，新建社区党群服务中心2个、居民小区党群服务中心13个，设立“三无小区”党群服务站（岗亭）38个，合理划分党群服务中心（站）的服务范围，实现家政服务、综合维修、文化娱乐等需求不出小区，党务咨询、人才联络、养老助老等需求不出社区；打造“城事联解”大数据平台，设置党建引领、事件受理等8大功能模块，开发居民“随手拍”小程序，完善群众诉求、党员上报、街道派遣、社区办理等服务工作流程，构建开放集约

共享的线上阵地。

“叮咚……”贺州市平桂区西湾街道专职化社区工作者周劲胜收到了“随手拍”小程序的提示音：“西湾电厂路排污管道堵塞，污水流到路面上了。”尽管只有短短两行字和一张现场图片，周劲胜却意识到问题的严重性，他立刻通过小程序上报社区党群服务中心。15分钟后，清淤工作人员就到达现场进行处理，这种“居民吹哨、线上派单、党员报到”的“码上办”高效模式赢得了居民群众齐声点赞。

数据统计，自“随手拍”小程序运行以来，共发展注册用户2.2万人，落实专职管理员66人，解决乱停乱放、矛盾纠纷、环境卫生等问题600多个。

## “选任+招聘” 健全社区专职化队伍

“小区内一棵高达3米多的古樟树被强风吹倒，压住了电线，存在极大的安全隐患。”

近期，贺州市城区连降暴雨，八步区八步街道光明社区新上任专职化社区工作者、第三红色网格员林思雨在接到大米厂小区楼栋长报告后，立刻联系社区党委，联合八步街道办城建所到现场查看情况，马上处理险情，配合做好人员疏散和车辆转移等工作，有效保障了居民群众生命财产安全。

今年以来，贺州市全面推行社区工作者专职化管理，以“内部选任+对外选聘”方式，选优配强164名专职化社区工作者；出台社区工作者专职化管理办法，明确工作职责定位和

“三岗十八级”薪酬体系，并纳入服务基层项目人员管理，在事业单位公开招聘、招聘工作人员时，为社区工作者设置一定比例，近年来，社区“两委”干部进入公务员（事业单位）队伍6人；推行“1名处级党员干部挂点、1名在职党员干部脱产驻区”指导帮扶机制，通过以老带新、以上带下，帮助社区工作者迅速进入工作角色。

## “平面+立体” 完善社区管理“一张网”

贺州市实施社区网格管理提质工程，将综治、民政、城管、信访等各类网格整合成“寿城红色网格”，按照每个网格“1名网格长+1名专职网格员+N名兼职网格员”标准，划分“寿城红色网格”133个，配备专兼职网格员527名；建立社区民警、街道党工委在职党员、专职化社区工作者分片联系网格机制，推动成立“红色业委会”104个，打造“红色管家”25家；建立社区、小区、楼道三级联络群70个，征集群众意见2600多条，由群主转发至信息化平台，逐项梳理落实，形成线上常态联系、线下精准服务的治理方式。

“我们小区建设于上世纪五六十年代，曾经是典型‘三无’小区。去年新冠肺炎疫情期间，机关单位派了几名党员过来，联合热心群众共同组建了‘红色业委会’，实行小区自治管理。现在小区道路重新硬



2021年贺州市万名在职党员进小区“双报到、办实事”行动暨“城事联解”大数据平台启动仪式。 罗丽婷摄

化了，停车位划好了，门卫和保洁也有了，还兴建了小广场，增添了健身设施，住起来舒心多了。”家住贺州市八步区江南街道厦良社区水泥厂小区的居民江赣对小区的变化深有感触。

## “订单+志愿” 开展社区精细化服务

“感谢社区邻里互助志愿者团队的耐心调解，我纠缠已久的矛盾纠纷终于得到解决，邻里关系越来越和睦了！”在社区，邻里有点小矛盾是常有的事，贺州市积极组建“邻里互助志愿小分队”，以情打开心结、以理说服群众，积极介入社区纠纷调解。

贺州市推行“居民派单、网格接单、联动办单”社区订单式服务机制，建立完善需求清单、资源清单、项目清单“三张清单”，将群众需求细分成7类26

项，打包分发给社区党员和专职化社区干部；制作在职党员社区志愿服务手册，引导“在职党员+社工+志愿者”到社区开展志愿服务，成立广西首个物业纠纷人民调解委员会暨“阿宝”调解工作室，先后组建“居家养老”“健康关爱”“漂亮阿姨”巡逻队等寿城红色志愿服务队101个，组织万名党员进社区（小区）开展服务4200多场次，解决群众困难问题1800多个。

贺州市委常委、组织部部长邓婉玲表示，坚持以“小切口、大文章”的理念，通过开展万名在职党员进居民小区“双报到、办实事”行动，深化拓展“城事联解”工作法，持续夯实社会治理基层基础，构建起党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局，探索出一条符合寿城贺州发展实际的党建引领社区治理之路。

## 点评

# 坚持人民至上，不断强化党在社区治理中的领导核心作用

■李德

人民立场是马克思主义政党的根本政治立场。习近平总书记在党史学习教育动员大会上指出：“历史充分证明，江山就是人民，人民就是江山，人心向背关系党的生死存亡。”习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上强调：“打江山、守江山，守的是人民的心。中国共产党根基在人民、血脉在人民、力量在人民。”因此，“以人民为中心”是社区治理的价值取向，首先要解决的就是“为了谁”和“依靠谁”的问题。

近年来，广西壮族自治区贺州市坚持人民至上，积极打造“15分钟服务圈”，不断提升

民生服务保障水平，及时解决群众身边的烦心事、揪心事、操心事，进一步密切了党群关系、干群关系，充分发挥了党在社区治理过程中统揽全局、协调各方的领导核心作用。

一是牢记初心使命，持续提升为民服务水平。贺州市坚持问题导向、需求导向，牢记党全心全意为人民服务的宗旨，不断深化党史学习教育，拓展“我为群众办实事”活动，以党群服务阵地建设为抓手，积极打造群众家门口“15分钟服务圈”。例如，建立完善服务社区群众的需求清单、资源清单、项目清单“三张清单”，以“订单+志愿”形式开展社区精细化服务，及时解决群

众日常关心的医疗卫生、党务咨询、人才联络、养老助老等群众反映集中的堵点难点问题，提升了群众的获得感、幸福感、安全感。

二是创新体制机制，充分发挥党建引领作用。贺州市结合经济、社会发展实际，通过加强社区干部队伍建设、创新体制机制，整合社区治理资源，有效激发了社会参与活力，补齐了社区治理的短板和不足。贺州市通过建立和逐步完善“寿城红色网格”，充分将综治、民政、城管、信访等各类网格治理资源整合成“一张网”，并细分为133个“微网格”，建立社区民警、街道党工委在职党员、专职化社区工作者分片联系网格

机制，组织万名党员进社区（小区）开展服务，深化拓展“城事联解”工作法，做到“地上有网、网中有人、人能办事、事能办好”，充分发挥了党在社区治理过程中的领导核心作用。

三是依托科技支撑，不断增强社区治理效能。贺州市高度重视现代信息技术在社区治理中的支撑作用，通过打造“城事联解”大数据平台，充分整合“线上+线下”治理资源，有效提升了社区治理质效。贺州市坚持以群众的诉求为导向，依托科技支撑，开发了群众“随手拍”小程序，完善群众需求、党员上报、街道派遣、社区办理等服务工作流程，建立全周期、全流程的社区治理和服务群众机

制，创新“居民吹哨、线上派单、党员报到”的“码上办”高效模式，构建了开放集约共享的线上阵地，及时有效解决群众反映的乱停乱放、矛盾纠纷、环境卫生等各种棘手问题。

总之，贺州市坚持人民至上，牢记党的初心使命，强化党建引领作用，通过完善服务群众的体制机制，不断提升服务群众民生保障水平，赢得了广大人民群众的点赞，探索出一条符合寿城贺州经济社会发展实际的社区治理创新之路。（作者系中国浦东干部学院中国特色社会主义研究院研究员、上海市习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心研究员）