

## 顺昌县:服务“零距离” 邻里情更近

近年来,福建省南平市顺昌县针对城市老龄化、空巢化问题,着力创新服务模式,打造有温度的城市近邻党建,形成党建引领、多方联动、精准服务的工作格局,让老年人老有所养、老有所乐、老有所依、老有所为,营造敬老爱老助老新风尚。

### 组建“帮帮团” 养老服务送到家

“时间银行”是顺昌县针对弱势群体人口多、老龄化现象严重等问题创新的新型志愿服务模式,起源于双溪街道西岗社区。所谓“时间银行”,是指志愿者将参与公益服务的时间存入虚拟银行,在自己需要的时候兑换其他志愿者提供的服务或者兑换物品,旨在通过“服务、存储、兑换”的形式鼓励居民间互帮互助,引导社会力量参与老年人居家养老服务。

西岗社区党委书记林建华表示:“很多老人在物质上虽然富足,但是因为子女工作忙,缺少陪伴和关怀。为了让老人们不再孤单,在家就能享受到养老服务,我们建立了‘时间银行’。为招募更多的‘时间银行’志愿者,我们在网上发布了招募广告,并结合在职党员到社区报到服务工作,吸纳在职党员、退休党员、楼栋长等力量充实志愿者队伍,通过登记注册、信息采集等方式,掌握志愿者年龄、职业、特长和服务意愿等情况,推进志愿者队伍服务专业化、管理规范化的运行制度化。”在党员的示范引领下,西岗社区招募到了73名“时间银

行”志愿者,开展助餐、助洁、助浴、助医、家事帮助、心理辅导等上门志愿服务120多次。通过“时间银行”,让低龄老人照顾高龄老人、让健康老人照顾失能老人,切实满足了困难、弱势群体日常生活需要,有效解决了孤寡老人、残疾人等特殊群体的现实生活困难,弥补了社区养老能力不足的问题,实现老有所养。同时,为提高志愿者的服务能力,县民政、人社、卫健等部门定期组织养老护理和心理疏导技能培训,通过理论授课、现场演示、实操指导等形式,有效提升志愿者队伍的能力素质。

### 聚焦“老有乐” 党群联动暖人心

“大娘,明天上午9点在小区党支部门口的议事长廊举办庆端午联谊活动,街坊邻居一起包粽子,您要准时参加哦!”双溪街道建光社区锦绣豪庭小区2号楼楼栋长、物业负责人姚大姐对业主张大娘说道。

为实现老有所乐,顺昌县积极推行“1+N”协调联动机制,以社区党委为核心,调动联建单位、社会组织、公益机构、志愿者等多方力量参与,组建爱心义诊队、爱心义剪队等志愿服务队伍,常态化开展义诊、义剪、慰问、联谊等形式多样的主题活动。今年以来,顺昌县10个城市社区共开展各类主题联谊活动22场,服务老年人452人次,用社区“大家庭”的温暖弥补了“小家庭”关爱的缺失。

为提升养老服务能力,顺

昌县积极引进专业养老服务机构—国德康养中心,为老人提供医养结合的社区日间照料服务,并通过专业机构的辐射效应,带动全县养老服务水平提升。在国德康养中心的支持下,顺昌县依托“1+N”协调联动机制,常态化开展特色敬老活动。6月1日上午,西岗社区党委协同国德康养中心在社区党建公园为老人们举办了一场别开生面的儿童节活动,志愿者给老人们带上红领巾,组织老人玩游戏、唱经典老歌。参加活动的老人们纷纷表示:“好多游戏只在儿时玩过,想不到现在老了还能再重温一回,活动很有意思。”

顺昌县积极发挥10个社区“大党委”作用,安排县委办、政府办等10个单位党组织作为牵头单位,根据社区党委结合群众反映的问题和现实需要,建立“社区需求资源清单”,各联建单位结合自身优势,在职能范围内接单办理,同时建立“单位资源清单”,将单位闲置的、可利用的资源资产向社区开放共享,有效解决社区能力不足、无钱办事的窘境。近年来,在社区“大党委”的支持下,全县共新建健身器材4处、休闲凉亭4处、老年人活动室2间、党建公园2个,极大丰富了老年人的精神文化生活。

### 实现“老有为” 发挥余热促和谐

“华哥,我们楼顶有人用人工肥种菜,现在天气热了,味道很难闻,您看如何解决?”建光

社区农行宿舍楼居民向老年志愿队成员华放反映道。

华放立即到现场查看情况,并联系了建光社区工作人员,随后与种菜者进行沟通,种菜者表示不再使用人工肥,最后社区工作人员在该楼顶张贴通知,告知所有住户相关情况,居民纷纷表示对事件处理结果很满意。

近年来,顺昌县聚焦老有所为,着力搭建社区老党员、老同志发挥余热的平台,先后在建光、城南等社区成立老年志愿服务队5支,招募志愿者38人,聘请“银发协理员”14人,充分发挥老党员、老同志闲暇时间多、善作思想工作、热心公益的特点,发动“有闲管事”的老党员、老同志参与社会治理。今年以来,老年志愿服务队共向社区反馈意见建议16条,累计参与解决社区大小事件23件,有效提高城市基层治理效能。

### 搭建“连心桥” 精准服务解民急

“林书记,B区25到27幢化粪池堵塞,污水都漫出来了,麻烦您向社区反映一下!”顺昌县西岗林业小区居民赖水树向小区党支部书记林昌昌反映道。

“好的,没问题,我马上向社区反映。”闻讯后,林昌昌马上与社区党委书记林建华沟通并赶往现场核实,同时邀请市政、物业等部门排查问题。在社区、小区和联建单位的多方努力下,小区污水四溢的问题及时得到解决。

近年来,顺昌县围绕“如何让群众表达诉求的渠道更畅通”这一议题进行探索,建立“征、议、商、定、办”集事议事机制,形成了“征集问题需求、形成议题、民主讨论协商、确定项目、集中办理”的工作闭环,实现“小事急事马上办、大事难事商量办”。为拓宽群众意见的征集渠道,在全县33个小区设立了26个党支部,推行“党支部定点说事”,同时,构建“社区一片区(小区)一巷路(楼栋)”三级网格治理体系,为每一级网格配备网格员和网格指导员,全县共配备三级网格员817名、网格指导员751名,建立各级网格工作群,巷路(楼栋)住户群830多个,推行网格员走访集事、微信集事,让民意在网格汇集。在收集群众意见建议的基础上,建立“群众意见簿”,将群众反映的大事、难事确定为议题,通过召开小区支部联席会、共建理事会、党员群众座谈会等,集体研究讨论、确定实施项目、推动问题解决。今年以来,顺昌县直面群众提出的问题和诉求,收集群众意见建议600余条,召开各类联席会议67场,解决高空抛物、占用安全通道、管道堵塞等群众反映强烈的问题450多个,协调有关单位完成安装路灯、设立休闲椅、管网改造等民生工程项目73个,其中很大一部分都是老年人反映强烈的急难愁盼问题。“老同志的意见和诉求有了着落,提建议的劲头更足了,参与社区治理工作的积极性也大大提高。”双溪街道富州社区党委书记陈秀燕说道。

## 光泽县:实施“弱有所扶、幼有所育、老有所养”工程

“一老一小”是和千家万户息息相关的民生问题。“十四五”规划纲要首次对“一老一小”服务体系进行了全面部署,福建省第十一次党代会报告提出,全方位构建幸福养老服务体系,加快“银发”经济发展。近年来,福建省南平市光泽县着力发挥党组织在基层治理中的领导核心作用,抓牢抓好“一老一小”基础保障工程,通过打造红色共享餐厅、红色邻里议站、红色幸福之家,延伸党建服务触角,真正实现“弱有所扶、幼有所育、老有所养”。

### 红色共享餐厅 让“弱有所扶”帮在实处

光泽县不断探索党群共建共治共享的社区治理机制,加强兜底性民生服务能力建设,做实为民服务文章,开办红色共享餐厅,以“零收费”的方式为城市社区困难群众、低保户、残疾人等特殊群体提供免费午餐,真正让群众安心、百姓放心、人民暖心。

强化党建引领,保障服务质量。树牢“以人民为中心”的发展理念,在党史学习教育期间,扎实开展开展“我为群众办实事”实践活动,解决群众急难愁盼问题。杭川镇、社区党委充分发挥领导核心,全面筑牢“大党委”战斗堡垒作用,将基层党建与社区治理、民生事业深度融合,党委牵头红色共享餐厅的制度完善管理工作,建立健全餐厅固定资产管理,物资购

置、资金使用等5项制度,严格按照卫生达标要求建设及管理餐厅,保障幸福餐厅安全稳定运行。

社会各界参与,汇聚爱心力量。积极落实“机关联社区”及在职党员进小区“双报到”机制,定期召开社区季度党建联席会议,引导共建单位积极主动参与社区服务,组织党员干部轮流开展共享餐厅志愿服务,动员社会各界爱心人士提供无偿的党员志愿服务和公益性服务。红色共享餐厅自2019年底开设以来,社会各界志愿者共计参与服务3000余人次。通过多渠道拓宽资金来源,倡导乡贤、商会会员捐赠现金,物资价值近10万元。截至目前,红色共享餐厅日常囤备物资、运营费用均由爱心人士捐赠,日常运作由党员志愿者负责,账户结余3万余元。

科学规划布局,完善暖心设施。依托社区活动场所,将闲置区域改建为红色共享餐厅,杭川镇出资4万余元购置配备桌椅、餐具、冰箱、消毒柜等硬件设施,同时进一步扩大餐厅功能配备,建成集共享书屋、老年活动室于一体的民生工程,在保障基本用餐功能上上升到丰富文化娱乐功能,让人们在共享餐厅不仅能尝到家的味道,还能体验到家的乐趣。

### 红色邻里议站 把“幼有所育”放在心上

党的十九大报告提出的必

须取得“新进展”的7项民生要求中,“幼有所育”排在首位。光泽县主动跟进对接城区优质教育资源,积极支持和指导社区邻里中心开展课后教育服务,努力建设党建引领更加有力、功能发挥更加有效的社区“育小”型孩童乐园。

组织联建,育有阵地。充分整合现有社区资源,整合社区党群服务中心、城市书屋、科普实践室、“四点钟课堂”等资源,加强区域内党建和社会资源的集约,打造“一中心多站点”布局,将社区丰富的社会实践资源投入育人活动中,使社区资源成为幼儿的第二课堂学习地。经常性举办社区幼儿园联办活动,定期组织幼儿到福利院看望孤寡老人和残疾儿童,在带给他们关爱和快乐的同时,幼儿也可以得到助人为乐的教育。今年以来,开展“爱国卫生运动”“亲子美食节”“传统文化进校园”“慰问困难老人”等各类实践活动20余次,惠及幼儿和老人达830余人。

老少结对,管有合力。发挥辖内“五老”关工委的优势,重视关工委在社区教育中的组织协调和参与幼儿家庭教育的管理监督作用,社区定期组织关工委成员开展家庭教育专题讲座,同时与家长召开交流会,开展家庭教育工作调研,分享幼儿教育经验,开展老少结对联结,消除关爱盲点,逐步构建共商共建共享的

教育合力。今年以来,已开展品德教育、法制教育、习惯养成等交流会4场。

活动共办,拓有方向。加强社区与辖内幼儿园的相互交流,对辖区内各类优质社会资源进行有效链接,坚持参与性、教育性、科学性和趣味性相结合,保证活动的质量和水平,开设个性化特色项目,逐步提升实践学习服务,结合“六一”儿童节、端午节、“雷锋月”等开展各类邻里志愿服务28场,辐射周边居民1000余人,培养孩童热心公益、服务社会、助人为乐的优良品质,有效实现家庭和社区资源的相互补充。

### 红色幸福之家 把“老有所养”抓在手上

光泽县始终坚持“共享设施、共享服务、共享资源”的居家养老服务理念,努力建设以居家为基础、社区为依托、机构为补充的社区养老新模式,为辖区老年人提供日间照料、短期托养、文化娱乐、老年助餐等养老为民服务,使老年人安享“住在自家、活在社区”的幸福晚年。

拓宽居家养老服务阵地,打造宜居环境。进一步整合阵地资源,优化硬件配套设施,完善党群服务中心功能建设,利用社区多功能活动室、文化长廊、城市书屋等休闲娱乐场所,为社区老年人提供文体娱乐、医疗卫生、健康讲座等一系列

贴心服务,今年以来,共开展喜迎二十大文艺晚会、义诊义剪、健康知识讲座等活动8次,满足老年人锻炼、交友和日常文化活动需求,让辖区老人老有所依、老有所养、老有所为、老有所乐。

培育本地社会组织,激发自治活力。通过“党建+社工”服务模式,将党的组织优势与实践学习服务,结合“六一”儿童节、端午节、“雷锋月”等开展各类邻里志愿服务28场,辐射周边居民1000余人,培养孩童热心公益、服务社会、助人为乐的优良品质,有效实现家庭和社区资源的相互补充。目前共配备244名邻里网格长,为社区服务的延伸积蓄党员志愿力量。

优化为老助餐体系,提升幸福指数。聚焦空巢、高龄老人无人陪、用餐难的民生难题,依托日间照料中心,盘活社区闲置用房500余平方米,在华圣澜山小区和富源佳苑小区建立两家“长者食堂”,为60岁以上居民提供10元午餐、3元晚餐的助餐服务,解决高龄、孤寡、空巢老年人就餐难题,目前已为70余位老人开通就餐卡。

下一步,光泽县将持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领,加强城市社区建设,提升多元化养老育儿社区服务,真正让“一老一小”得到更好的关爱照顾。

## 浦城县:“群众说事”畅诉求 排忧解难聚民心

近年来,福建省南平市浦城县贯彻落实“远亲不如近邻”重要理念,聚焦破解社区治理存在的痛点难点、城市“陌生人社会”等问题,深入推行“群众说事”制度,通过汇聚谋事合力、畅通说事渠道、公开办事流程,形成党建引领、多方参与、齐抓共管、共治共享的城市治理新格局,营造出“无事常联系、有事共商量、邻里一家亲”的浓厚氛围。

### 完善治理网络 从独力到合力

“‘群众说事’制度源于基层,根植于群众实践,以服务群众为导向,通过群众积极说事、党员干部务实办事,为群众解难事、办实事、做好事,解决了社区(小区)党组织‘为谁服务、怎样服务、服务什么’的问题,为社区

(小区)的建设和发展提供了正确导向和强大的推动力,开创了基层工作的新局面。”南浦街道梦笔社区党委书记蒋玲燕说。

近年来,浦城县积极推动城市党建工作全覆盖,建立健全网格管理运行机制,通过全面梳理区域资源,破除社区(小区)各自为政的思维定势,将现有治理平台与网格建设相结合,着力构建“县委—街道党工委—社区党委—网格(小区)党支部—楼栋党小组”的城市五级党建网络,完成了16个城市社区“大党委”建设,在全县65个小区设立50个党支部、279个楼栋(街巷)党小组,选聘了7名机关党员担任街道“大工委”兼职委员,123名机关党员担任社区“大党委”兼职委员。同时,按照“人在格中走、事在网里办”的工作理念,在16个城市社区设置120个网格长、

793名网格员,聘请622名楼栋(街巷)长,有效充实了基层力量,为“群众说事”制度的实行打下了坚实的基础。南浦街道梦笔社区绿洲豪庭小区楼栋长张志强介绍说:“‘群众说事’制度让我们能够及时了解群众的诉求,将矛盾和问题解决在萌芽状态,使群众的利益得到重视、诉求得到表达,赢得了群众的理解、信任和支持,维护了小区的和谐稳定,在党员中形成了‘群众利益无小事’的工作理念和主动作为的干事氛围。”

此外,浦城县注重发挥机关企事业单位的力量,将“群众说事”制度与机关联社区制度相结合,推动160个机关企事业单位党组织和2942名在职党员到结对共建社区(小区)和居住小区报到服务,统筹网格内党建、社会保障、综合治理、应急管理、

社会救助等工作,确定共建项目115个,开展理论宣讲、疫情防控、房屋安全隐患排查、文明创城和人口普查等志愿服务活动3517人次,让党组织的触角延伸到基层治理的每一个角落,打通基层党组织联系服务群众的“最后一公里”。

### 畅通沟通渠道 从自管到共管

“‘群众说事’制度让各部门能够第一时间了解到群众的所需、所盼、所想、所急,通过充分听取民意、汲取民智,实现共商发展大计,凝聚发展共识、形成工作合力,做到切实为民服务。”浦城县人民法院党组成员、副院长魏晓燕在社区党建联席会议上说。

各社区(小区)把群众呼声

作为第一信号,深入探索“群众说事”渠道,做到“集中说”和“随时说”相结合,解决了以往群众有诉求没处说的问题,搭建起群众参与城市基层治理的平台,在服务中增强社区(小区)的凝聚力、向心力。当面谈、集中说,即在社区(小区)打造52个群众说事室、群众说事亭,为社区群众说事提供方便场所,社区(小区)党员干部通过面对面集中说事、议事等拉家常的形式,了解群众诉求需求,听取群众意见建议。电话说、写信说,即开通群众说事热线,设立60个群众说事箱,让群众可以没有顾虑、畅通无阻地随时说社区大事、说家中难事、说邻里小事、说个人烦事,为群众排忧解难。线上说、随时说,即拓宽群众“网上说事”渠道,以楼栋(街巷)为单位,建立600余个微信群,进一步畅通本

地或外出社区居民、流动党员向社区反映问题的渠道,形成多渠道、多形式、全覆盖的社区“说事”网络。

“说事”渠道的建立,加强了群众、社区、物业之间的沟通联系。莲塘镇莲花社区莲花珑小区业主委员会管理混乱、居民不愿出资更换破损严重的单元大门,小区党支部积极发挥“群众说事”制度作用,在收集居民意见的基础上,及时召集业主委员会、共建单位、楼栋长和网格员召开联席会议,达成改造业委会的一致意见,解决了小区管控措施不力的问题。同时,由楼栋长、网格员、业主委员会委员带头集资修理部分单元大门,较好地推动问题解决。

此外,为确保制度落到实处,各社区还成立了由社区干部、党员和居民代表组成的“群众说事”调解委员会,直接负责“群众说事”工作的落实,最大限度凝聚合力,充分调动辖区群众参与社区(小区)治理的热情,满足社区居民的各种需求,提高了服务群众的针对性和实效性,推

动社区(小区)党组织由管理型向服务型转变,拉近了社区与居民之间的距离。

### 规范办事程序 从无序到有序

手机扫码、开始计时……近日,名佳首府小区居民王先生在自助充电桩给电动车充电,整个操作过程不到1分钟。“以前电动车充电是件难事,自从有了充电桩,充电既安全又方便。”王先生高兴地说。

建成电单车集中充电点,是南浦街道名佳首府小区依托“群众说事”制度进行社区治理水平提升的成果。“群众说事”制度使群众从社区建设的旁观者变为参与者,从利益诉求的被动者变为主动者,也使群众的想法需求得到重视,极大地激发了群众关心、参与社区建设的主体意识。“‘群众说事’制度让我们可以畅通无阻地将自己的家事、烦事、难事表达出来。社区负责登记、分类,由党员领办,并在‘群众说事’公开栏上

公布办理进展和成效。让我们能够‘说上话、看得见、听得到’,能够感受到自己的诉求得到充分表达、意见建议得到高度重视。”南浦街道梦笔社区居民王火炎说。

为把“群众动嘴、干部跑腿”落到实处,确保“群众说事”制度务实有效,浦城县始终以面向群众、服务群众、立足群众为出发点,坚持实事从群众中来、办事到群众中去、成事让群众评价的原则,切实提升服务水平,有效提高群众满意度和幸福感。建立诉求台账。把群众的呼声当作第一信号,把群众的需要当作第一要求,对群众反映的各类问题、事项,社区(小区)党组织定时定点进行收集整理,汇总登记在“群众说事”记录簿里,建立群众需求信息库。优化分类处理。对群众反映的问题,按“分类办理、分级负责、上联动、整体配合”原则,明确责任主体、办理时限和工作要求,对容易解决的小事,社区(小区)党员干部快速处理并及时将结果反馈给说事人;对比

较复杂的大事,由社区(小区)党组织召开党员会议,研究工作方案,实行党员领办;对涉及多个部门、需要协调解决的难事,由社区党委提交党建联席会议协商解决,并指定社区“两委”干部跟踪进度。做好落实反馈。建立说事议题反馈、结果公示等制度,设立“群众说事”公开栏,对群众反映问题的相关事项、办理责任人、办理措施、办理结果进行公示,做到事事有回应、件件有落实。同时,实行限时办结制度,对问题跟踪督办,每月在群众说事亭公开群众对“说事”办理情况的满意度,让群众监督贯穿“说事”办理全过程。

名佳首府小区业主李先生通过群众说事热线,向梦笔社区反映小区的消防系统设备出现故障,存在重大安全隐患,在接到社区党委的反馈后,小区党支部书记陈受第一时间到现场进行核实,并邀请县城市管理局、住建局、消防大队和南浦街道召开党建联席会议,各部门积极响应,对消防系统设备及时进行维

修,消除了安全隐患,有效保障了群众的生命财产安全。

自“群众说事”制度推行以来,全县各社区(小区)把解决群众的操心事、烦心事、揪心事作为城市社会治理的发力点和突破口,积极引导群众力量,通过线上线下联动,共收集民情民意500余件,成功化解协调解决居民反映的在建工程退让消防安全通道、居民安置补偿、下水管道堵塞等问题诉求400余件。社区党委每季度组织共建单位、小区党支部、业主委员会、物业服务企业等召开党建联席会议60余场次,重点研究解决加强党的建设、社会治理、社区(小区)建设等方面重大事项,帮助协调县水利局、民政局、住建局等部门为居民解决反映小区的消防系统设备出现故障,存在重大安全隐患,在接到社区党委的反馈后,小区党支部书记陈受第一时间到现场进行核实,并邀请县城市管理局、住建局、消防大队和南浦街道召开党建联席会议,各部门积极响应,对消防系统设备及时进行维