

利津县:打造“津·红”驿站体系 赋能城市基层治理

山东省东营市利津县共有12个城市社区,其中11个坐落于县城驻地中心城区,覆盖城市人口8万余人。近年来,随着城市化步伐加快,城区面积日益扩张,伴随而来的相关问题给城市基层治理带来四个方面挑战。

服务半径过大。县城驻地以多层建筑为主,人口密度较小,2020年,按照城市居民3000户左右标准划分11个城市社区后,每个社区党群服务中心的服务半径扩大,给“边缘”小区居民办事带来诸多不便。

多元治理偏散。推行城市网格化管理以来,网格员、社区工作者全部下沉到小区网格,与物业服务企业、业委会、社区社会组织等关系错综复杂,各种矛盾相互交织,体制机制不畅,九龙治水、各管一摊。

党建统领较繁。城市党建涉及点多面广、情况复杂,新问题和难点多,居住区、活动休闲区、商贸区纵横交织,迫切需要找准服务切口,构筑起城市基层党建“朋友圈”。

社区治理不活。部分社区偏向行政化办公模式,工作氛围严肃冷清,居民对社区事务和活动的参与度、粘合力不高,对社区没有归属感。

利津县按照“阵地下探一级、服务更深一层”的基层治理原则,创新打造城市网格党群服务品牌“津·红”驿站,充分发挥党建活动、民意收集、综合服务等功能,营造“十分钟服务圈”,打通服务群众“最后一百米”,构筑起串点成线的城市基层党建红色风景线。

明确功能定位 打造群众共享空间

为解决社区普遍存在的组织机关化、社区人员行政化、社区场所闲置化等系列问题,利津县对城市社区服务场所进行转型、洗牌、调整,在居民小区、公园广场等人员聚集处布局建设“津·红”驿站,驿站名称取自利津地域特色和党的红色元素,让驿站成为群众的办事服务大厅、城市会客厅和共商共治议事厅。

明确功能定位。每个驿站全部按照社情前哨站、红色宣传站、为民帮办站、协商议事站、活动发起站的功能定位打造“五站合一”综合服务阵地,使用面积为150—1000平方米。

规划场地布局。按照“哪里人流量大、服务需求多,就在哪里建”的原则,在人口居住相对集中以及人流



东营市利津县凤凰广场公园“津·红”驿站。



东营市利津县利津街道凤凰社区建立“爱心公益银行”。

量大、群众服务需求多的城市文化广场、商圈市场和居民小区,利用现有岗亭、公共服务用房等场所进行改造提升,全县已建成开放式“津·红”驿站21处。

突出差异化服务。其中,坐落于小区以服务居民为主的驿站,主要设置党务、民政、社保等“一窗通办”综合窗口,推行“一人一窗、一窗多办”服务。同时,把“4点半课堂”、社会组织孵化站、“妈妈小屋”、博爱家园、科普馆等群团组织服务项目和社区社会组织引入驿站,丰富驿站功能,满足群众多样化需求。利津街道津苑社区“津·红”驿站先后举办“谈家庭和谐故事、晒家庭幸福生活”等主题活动17期,为孩子们开展“萤火虫学堂”25期。坐落于公园广场以服务社会大众群体为主的驿站,主要提供阅读、休息饮水、急救药品、手机充电等服务,让路人在公共场所求助有门、受助及时。凤凰城街道凤仪社区建立“书记下午茶”制度,每月固定一个下午作为“社情民意联系日”,组织辖区部分小区居民和个体工商户会面,现场布置各种饮品,让群众在舒缓温馨的环境中谈心议事,为建设美丽家园建言献策。居民们表示:“现在来到‘津·红’

驿站,窗口少了、人好找了,规矩少了、事好办了,来的人多了、更有人气了。”

融通各方资源 化身群众贴身管家

为解决社区居委会、物业服务企业、业委会、网格员等在社区“各管一摊”、推诿扯皮、办事效率和群众满意度不高等问题,利津县依托“津·红”驿站,把“双报到”驻区单位、业委会、物业服务企业、社会组织等各类组织主体凝聚到城市网格治理中,实现城市网格全域联动、精准管理。

推行为民代办。在驿站设立为民代办点,整合全科社工等力量,就近就便为居民提供“一站式”服务,协调县行政审批服务局安装行政审批服务一体机,县税务局安装发票打印一体机等,累计代办各类事项2400余件,让群众在家门口就能办事。

实行多方共议。每个社区各配备一名党员综合执法队员、党员民警和“红色物业”负责人、共驻共建单位分管领导兼任社区党委委员,在社区微改造项目实施等方面,由社区党委牵头召集兼职委员和相关职能部门协商解决,先后集中协调解决小区绿化、电动

车充电治理等实事320余件。

创建“红色联盟”。组织261家优质商家、社会组织和金融机构,与社区建立共驻共建关系,实行社区志愿者积分与消费优惠挂钩,推动社区、商家、居民互利共赢。利津街道津兴社区党委与县创业指导中心合作,组织创业培训14期,成功孵化7家店铺开张营业,切实发挥联盟益商作用。

开展活动联办。在驿站设立社会组织孵化站,与县养老服务协会、县老年大学艺术团等36家社会组织建立长期合作关系,开展文艺汇演、健康体检、国学讲堂、经典阅读分享会等活动139期。今年,各街道社区党委领办“乐活市集”,以公益项目、惠民服务为核心,链接社会资源,设置政策宣传、安全防范、公益服务、公益募集、闲置物品置换5大类服务展位,在居民家门口“摆摊设点”,搭建起为民服务实体化载体,累计举办80余场次,参与居民达1.2万人次。

配备“红色管家”。以网格为基本单元,按照每个网格至少配备1名网格员、每30户配备1名楼栋“红管家”的标准招募860名人员活跃在居民小区。利津街道津城社区滨河水城小区党支部书记赵卫东是个热心肠,无论遇到大事小情,滨河水城小区的居民们都习惯说一句“有事找老赵”!赵卫东也被亲切地称为“津城大叔”,2019年被评为东营“市级榜样”。

建立体制机制 筑牢群众定海神针

在党建引领城市基层治理工作中,利津县建设“津·红”驿站党群服务阵地体系不是一时一事,而是要长期持续延伸下去,时刻把群众安危冷暖放心间,逐年迭代升级服务,打造“津·红”驿站4.0、5.0“升级版”。

建立党建工作联席会议制度。依托“津·红”驿站,把辖区物业服务企业、业委会及“双报到”驻区单位聚起来,搭建起共商共议平台,携手解决城市基层治理难题,实现“一个声音指挥、一条凳子沟通、一个决策执行”。

建立“发挥党建引领、发现社情民意、发起议事协商、发出吹哨报到、发动多元参与”的“5F”社区微治理运行模

式。实现小事急事1天解决、琐事缓事1周内解决、大事难事1月内解决,将社区96%的问题都化解在基层、办结在驿站。两年来,共化解居民邻里纠纷920余起,涉及社区治理方面的政务服务热线投诉率每年下降52%。

建立“社区发令+组织派单+部门接令”项目对接制度。切实解决民生诉求办理实效问题,先后征集各类民生需求267个,达成共建项目168个。利津街道文津社区所辖凤凰小区路灯多年不亮的问题一直困扰着居民,2021年6月,社区党委面向9个“双报到”驻区部门单位发起项目实施众筹“动员令”,9个部门集资分摊,不到一个月的时间就完成了路灯安装,真正点亮小区、照亮民心,从此开启了社区共建项目“众筹模式”新篇章。

建立驿站项目合作机制。与养老服务协会等36家社会组织建立项目合作,切实解决驿站活动载体少、人气低问题,实现驿站月月有安排、网格周周有活动、每季有主题。开展“暖夜行动”,夜间驿站全部开放,由社区党委牵头、社会组织参与共同开展“夜场秀”活动,在工作8小时之外,邀请职场人士来到驿站参与活动,打造高人气驿站。

创建“乐活社区”。把驿站建设目标锁定为打造群众办事服务“CBD”和活动参与“打卡流量地”,通过以实施睦邻季、善德季、悦居季、健康季为主题的“四季有约、乐活有我”为抓手,积极发动居民群众参与开展系列活动,通过社区活动连接社区邻里,拓展社区治理维度和深度。在“乐活社区”主品牌引领下,创建“津城街坊”“兴福里”“益启爱”等城市社区党建品牌12个,现已组织社区乐活市集、睦邻宴、茶话会、艺术节等活动210余场次,参与居民2万余人。

利津县通过构建“津·红”驿站体系,把企业、商家、社会组织、县直部门单位及党员群众汇聚到驿站中来,以社区“大党委”为核心,推动各方力量握指成拳、同向发力,既作为“主体”提供服务,也作为“客户”接受服务,做到既利他也利己,唱响“同在一座城、同属一个朋友圈,服务一家人”的主旋律,工作中不分你我、用心用情,扎实为社区居民服务,真正做到民有所呼、我有所应,与社区居民建立起紧密的利益联结,汇聚温度、感受温度,进而提升温度,广泛凝聚起社区治理的强大合力。