

辽宁省锦州市凌河区：居民会客厅 贴心又暖心



■中共凌河区委组织部

“居民会客厅”是社区治理体系和治理能力现代化的新平台。近年来，辽宁省锦州市凌河区在推进社区治理和服务创新过程中，以先行试点“居民会客厅”为创新载体，通过总结提炼、统一标准、扩面推广，让居民需求在“会客厅”解决、为民服务在“会客厅”开展、矛盾纠纷在“会客厅”化解、结果成效在“会客厅”体现。预计今年底前，全区“居民会客厅”由15个扩建成40个。

体系化建设 打造有厚度的“居民会客厅”

凌河区为加快推进“居民会客厅”试点社区建设，鼓励引导各街道社区，在服务载体、服务内容、服务形式等方面积极创新，不断拓展“居民会客厅”的内涵，以小支点撬动社区治理工作大提升，通过顶层设计、项目推进、示范引导，以先行先试、立标扩面、全域推广模式，打造居民群众“家门口”的温馨阵地。

理念先行——坚持以“节约高效”原则推进“居民会客厅”建设，召开专题会议研究部署，推动基层治理创新和服务

升级。在区级层面，组建由区委组织部、民政局、财政局牵头的工作专班，派出专人驻试点街道、社区加强指导，将“居民会客厅”建设作为社区（村）干部培训的重要内容，召开居民座谈会听取意见建议，始终坚持“居民需求什么，建设围绕什么”的理念。

政策先行——将“居民会客厅”建设情况纳入“星级堡垒”评定、党建实绩考核、城市基层党建引领基层治理三年行动调度等重要指标，将每月调度推进落实情况实地督促指导相结合，压紧压实第一责任人职责。联合区财政局制定政策激励文件，明确对验收通过的“居民会客厅”，给予财政经费和党费的补助。一年来，全区持续加大社区基础设施建设力度，通过新建一批、改造一批等方式，推进社区（村）服务能力和水平快步提升。

示范先行——通过对全区各街道摸排调研和现场指导，构建起“1847N”“居民会客厅”示范建设体系。确定石桥子街道丽都社区、康宁街道松南社区作为凌河区引领型示范建设点；在全区选取3个基础条件较好、改造意向强烈的社区进行区级示范建设；同步由街道选择10个社区作为示范先行

▲孩子们假期在辽宁省锦州市凌河区社区开设的“幸福教育课堂”内学习手工课程。

◀辽宁省锦州市凌河区紫荆街道风华社区“居民会客厅”。

带动，通过样板引路、经验累积、方案优化、逐步扩面，实现整体提升。

规范化建设 打造有辨识度的“居民会客厅”

“如今社区大变样，让人归属感倍增。”家住凌河区丽都社区的张阿姨，之前去社区办事总被一排长长的办公桌隔在外围，“我们在桌子这边，社区工作人员在桌子那边，总感觉隔得挺远，办完事就走不想多待。如今，打造了‘居民会客厅’，有休闲区、茶水区、阅读区、等候区，不仅环境好起来了，和社区工作人员的心也靠得更近了。”自从社区改造后，张阿姨有事没事就会来这里坐一坐、聊聊天。“整个服务大厅设计得很贴心、很暖心，真跟家一样！”张阿姨说，“居民会客厅”增加了她的幸福感和获得感。

功能布局，突出人性化。凌河区在打造“居民会客厅”的过程中，注重居民群众的体验感、舒适度和参与性，创新提出“三除”“五统”标准以及“1847N”规范化体系，除柜台、除隔断、除窗口，打破原有的空间格局和开放时限；统一形象标识、统一项目设置、统一运行流程、统一服务规范、统一资源调配，推行“散座式、家庭化、客厅式”服务工作格局。在“居民会客厅”中设置接待、展示、议事、办事、会客、休憩、阅读、自助办理等8大功能区域，N个特色服务功能区域，形成“8+N”

功能区域。松南社区在“居民会客厅”中统一设置了“能量补给站”，配备爱心雨伞、医疗箱、针线包、工具箱、手机充电器等便民服务设施，从细节处体现浓浓的人情味。

服务要求，坚持标准化。制定发布了《凌河区社区“居民会客厅”建设标准及导则》《凌河区关于推动“居民会客厅”规范化建设的实施方案》等地方标准。在此基础上，制定了凌河区社区“居民会客厅”创建和服务标准建设指导手册，对场所面积、功能布局以及服务机制等进行统一规范，同步梳理服务清单51大类，规范服务项目，并编印下发服务手册，为群众办事提供指引。松南社区制定的《“居民会客厅”公约》，从环境维护、物品使用等10方面提出了行为规范，树立“复合多元、亲民便利、开放共享”的社区价值观。

项目推进，讲究科学化。为因地制宜、分类推进，避免重复建设、资源浪费，在全区范围内启动了“居民会客厅”三年改造提升计划，对于新建社区，明确按照“居民会客厅”的理念和建设标准予以规划设计，确保规范落地；对于基础条件较好的社区，分步实施“改扩建”，重新规划设置功能区域，推动“一站式”变“客厅式”；对于基础条件较差的老旧社区，结合实际进行“微改造”，通过“撤、减、搬、移”等方法改造办公空间，实现“办公空间最小化、服务功能最大化、群众体验亲民化”的目标。

亲情化服务 打造有温度的“居民会客厅”

凌河区坚持“居民需求、社区需要和因地制宜、因‘社’而异”的“两需两因”原则，统筹规划功能定位、用足用好阵地设施、嵌入个性化居民需求区，打造出“家”一样温馨的大客厅，让“居民会客厅”成为办事服务场所、休闲娱乐场所和议事协商场所。

便民为民“办事厅”。“居民会客厅”配备政务服务一体机、自助服务机、打印机等便民设备，将“居民会客厅”升格为“公共服务”分中心，提高办事服务的便利性和功能空间的实用性，实现了社区“去行政化”、服务“强体验式”、办事“享舒适度”、居民“有归属感”，让更多的居民享受到“家门口”的公共服务。

轻松舒适“休闲厅”。增设儿童游乐区和文体活动区两大功能区块，让社区兼具服务办事和休闲社交功能，同时承担起部分托育职能，为居民营造

喝茶交流、读书看报、下棋打牌、打球娱乐的“大家庭场景”。如兰花社区、松南社区配置儿童休闲区，让居民在办事同时也可放心“遛娃”，增进邻里关系的同时拉近工作人员与办事群众的距离。

共商善治“议事厅”。将“居民会客厅”打造成为议事交流场所，免费向居民开放，让居民在休闲娱乐、谈天说地中完成参事议事，提升其参与社区治理的热情和主动性，建设邻里之间共建共治共享的新格局。全区依托“居民会客厅”开展各类议事协商活动50余次，在社区治理、矛盾化解、物业服务、平安建设等方面形成“家庭式”讨论交流、意见征集新模式，提升民事民议、民事民管、民事民办的“共享客厅”功能。

全方位治理 打造有深度的“居民会客厅”

全区启动了基层党组织提质增效专项行动，全面推进全科网格建设，引导社区干部和网格员推行全科网格一线工作法，实行首问负责、全程代办、延时服务，进一步提高办事效率和服务水平，实现“服务群众在一线、树立形象在一线、解决问题在一线、沟通情感在一线”的工作目标。

建立“一岗受理+代办服务”工作机制。以“了解需求、专业引领、整合资源、凝心聚力”为总体思路，设置“综合服务受理岗”，实行“一岗受理、走动服务”，首问负责、全程代办。建立“走、看、听、问、记、办”六步走动式工作法，以流动式“窗口”提供全科服务，通过“居民会客厅”前台受理、后台流转模式，做到岗位相互兼容、人员相互补位、工作相互协调，确保群众办事“进门办、马上办、一次办”，有效提升了社区服务综合效能。

完善“全科社工+全能服务”培养成长机制。高度重视社区干部人才队伍建设，通过开展专题培训、座谈交流、书记论坛等形式，大力建设“全科知晓、全能服务、全程跟踪、全员支持”的全科社区工作者队伍，不断提升社区工作者队伍综合素质和业务能力。举办“全科社工”专题培训，推动社区工作者从“专岗、专能”向“全科、全能”转变。

建立“智慧社区+数字赋能”智能管理机制。注重融入数字化改革和“智慧社区”理念，将网格化管理服务平台、智能服务终端系统应用到“居民会客厅”中，让数据多跑路、让百姓少跑腿，打造“一网通享”“一网通办”全新治理格局。（图片由凌河区委组织部提供）