

金塔县：“睦邻驿站”托起群众“微幸福”

甘肃省酒泉市金塔县共辖4个社区，城区居民3万余户6.2万余人。辖区“一老一小”服务群体较大、小区类型众多、服务形式单一，给新形势下加强基层治理带来了一定的难度。为切实强化城市社区基层治理，金塔县坚持以基层党建引领基层治理，注重从“微”字入手、细处切入，统筹调度城市社区各类优势资源，以缩小便民服务半径为目标，推动服务下沉楼院、小区，创新推行小区“睦邻驿站”建设，在居民群众“家门口”托起满满的“微幸福”。

阵地建在小区 工作触角下延到“家门口”

为破解基层治理中组织碎片化、邻里人际陌生化等难题，金塔县广泛开展党群服务中心“迭代升级”行动，推广“一中心多站点”党群服务阵地建设模式，将阵地建设向小区拓展，进一步完善街道、社区、小区党群服务阵地体系，补强城市基层服务阵地短板。

“全覆盖”建强阵地。坚持“党员群众的需求在哪里，阵地就覆盖到哪里，服务就延伸到哪里”的目标导向，有效整合组织、规划、住建等部门力量，积极盘活小区门房、物业管理用房等资源，按照统一外观、统一标识、统一设施、统一制度的“四统一”模式，采取“老旧小区项目改造建、新建小区规划建、财政资金投入建、共建单位帮助建”等方式，推动小区“睦邻驿站”应建尽建，全县共建成小区“睦邻驿站”119个，实现了“15分钟便民服务圈”“睦邻驿站”建设全覆盖。

“多元化”聚集功能。综合区位优势、人群特征、服务半径等因素，整合党建、政务和社会服务等各类资源，按照“15分钟服务圈”要求，灵活设置网格工作、便民服务、民主议事、文明实践、青年创客直播、老年日间照料、课后托管服务、新就业群体服务区等功能区，配备办公桌、饮水机、雨伞、微波炉、急救包、充电宝、无线网、图书、工具箱等基础便民设施，综合打造以“微宣传、微协商、微服务、微活动”为服务主体的“四微”睦邻驿站，使小区门房从以前单一聊天休闲室变为多元服务供给室，让居民在“家门口”享有更多的获得感和幸福感。

“规范化”管理运行。建立睦邻驿站“四定四包”日常管理机制，社区“两委”干部定点包抓联系，网格长（员）定岗包抓

服务，物管员、楼栋长定时包抓维护，“双报到”党员、志愿者定期包抓活动开展，切实做到岗位定人、工作定责、服务定效；同时，紧贴居民群众需求，建立“定时开放+活动联办+多方参与+志愿服务”的运行机制，实行网格员坐班、延时服务、预约服务制度，每天按时开放，组织开展活动，将驿站打造成“大门常开、场所常用、活动常办、服务常抓、群众常来”的党建阵地。

力量沉到小区 便民服务拓展到“家门口”

金塔县坚持一个驿站就是一处“服务区”，推动共驻共建、志愿服务、社会组织等多股力量向“睦邻驿站”汇聚，实现“一站式”多元化便民服务。

服务力量整合一站多元。坚持整体联动，统筹整合工会、人社、民政等部门的劳动者驿站、零工市场、助老餐厅等服务资源，推动场所设置共用、力量资源共享，提升为民服务的“组合效应”；深化“五联双报到”机制，健全完善基层党建引领基层治理“平急结合·应急支援”志愿服务体系，169个驻社单位党组织、2800名在职党员到社区领岗报到，3157名志愿者下沉119个楼院进行结对包片，推动各方力量汇聚到“睦邻驿站”，为居民提供政策宣传、信息采集、帮办代办、民意收集、矛盾调解、隐患排查等多项服务，切实让居民享受到了家门口的便利。

服务机制运行常态长效。推行“全科社工”服务模式，94名社区工作者每天坚持半天时间下沉小区“睦邻驿站”，实现民政、就业、卫健等服务在小区“睦邻驿站”通办，推动社区服务从“坐等服务”到“主动下沉”，在“家门口”为居民提供“一站式”服务；推行“点单式”便民服务机制，固化“居民点单+社区下单+党员接单”工作模式，辖区共建单位、企业、物业公司、学校、社会组织等采取自愿认领的方式进行项目参与，为社区居民提供法律援助、心理咨询、技能培训等40多项“订单式”服务，推动为民点单办事服务常态长效；组建政策“宣讲队”、邻里“和事佬”、治安“红袖标”、健康“白天使”等志愿服务队，常驻小区驿站为居民提供日间照料、上门送诊、代缴代办等服务，年均服务群众达1.2万人次。

服务功能拓展贴近民需。注重提升小区“睦邻驿站”的承



酒泉市金塔县社区组织居民在“红色议事日”开展协商议事。

载能力和服务效能，聚焦“一老一小”特殊群体和青年创客、网红达人、外卖配送员、快递小哥等新业态新就业群体，以“康、养、学、育、助”为主题，推动政务服务专线、自助服务终端、无线网络信号、专业社会组织、志愿服务力量“五进”驿站，开办四点半课堂、幼苗呵护、三留守关爱、红色读书角、便民服务箱、“微心愿”征集等20余项服务项目，开展爱心帮扶、健康义诊、红领直播、法律援助、公益课堂、政策培训、微舞台等服务，切实将群众“大小事”办好，将问题解决在“家门口”。

资源聚到小区 治理效能辐射到“家门口”

金塔县坚持问题导向，以小区“睦邻驿站”为基础，推动共驻共建、物业管理、综合调处、居民自治等多方资源向小区下沉，推动社区治理重心下移，让小区“睦邻驿站”成为问题纠纷的调处地、群众工作的策源地。

打造红色物业“共享家”。积极探索物业公司与小区“睦邻驿站”融合发展的有效路径，在“睦邻驿站”设置“红色物业”服务岗，并将服务事项、服务内容、整治项目、完成时限予以公示，“一站式”为业主提供各类物业服务办理，真正做到进一扇门、办所有事，让“红色物业”红在业主心中；以业主需求为导向，建立“红色论坛会”“红色议事日”制度，定期把社区党员、网格员、物业、物管会等相关人员集结到驿站，面对面听取意见，分析解决物业管理、环



酒泉市金塔县西南街社区百年佳苑网格员下沉驿站开展便民服务。

境卫生等热点、难点问题，构建日常事楼栋议、焦点事小区议、综合事网格议、难点事社区议的物业服务联办体系，协商解决群众急难愁盼问题，最大限度把问题化解在小区。

打造居民自治“议事厅”。依托小区“睦邻驿站”设置“两代表一委员”工作室、邻里会客厅、银龄俱乐部、老党员工作室，将社区议事会议、楼栋长会议和社区共建联席会议等协商议事活动前移到“睦邻驿站”，针对群众关心的环境文明、邻里和谐等事项，定期进行共商共研，有序引导小区群众说事议事、自我服务；及时邀请法院、公安、司法等共驻共建单位在职党员，常态化开展政策宣传、法律援助进驿站活动，为社区自治提供专业化指导和服务，将小区“睦邻驿站”打

造成社区协商议事的重要平台。

打造睦邻友爱“活动站”。将“红色讲堂”、新时代文明实践站、老干部之家等功能拓展到小区“睦邻驿站”，依托“三会一课”、小板凳学习会、小马扎讨论会、小书包读书会等活动载体，定期组织开展政策理论、法律服务、家庭教育、消防安全、移风易俗、传统文化等宣传，架起理论与群众、政策与百姓“零距离”的沟通桥梁，以“近邻”宣传打通理论服务群众“最后一公里”；整合40家社会组织资源到“睦邻驿站”，借助“我们的节日”主题活动，广泛开展“追梦新时代·巾帼展芳华”“移风易俗倡文明·绿色清明树新风”等多元化的文体活动，在寓教于乐中凝聚奋进力量、激发社区治理活力。