

广东省揭阳市榕城区： 服务群众“最大化” 构筑党群“连心桥”

■记者 郭文治 李彤彤

广东省揭阳市榕城区坚持以人民为中心，深入践行“四个万家”，落实落细市委关于党群服务中心“三优三聚三健全”提质行动部署，聚焦“服务群众最大化”目标，因地制宜培育“榕易办、榕易解、榕易事、榕易聚、榕易伴”等五大党群服务品牌，努力把村（社区）党群服务中心打造成“大门常开、场所常用、活动常办、群众常来”的幸福家园，让基层治理的神经末梢焕发出蓬勃生机。

“榕易办”——小窗口发生大变革，办事从“跑多次”到“一次成”

“以前总是办事才来、办完就走，觉得那里是办公场所，有距离感。”居民张女士的感受，道出了社区居民曾经对党群服务中心的真实想法。针对群众反映强烈的问题，榕城区大力推动村（社区）党群服务中心

“亲民化”改造、“一站式”服务。清单瘦身提效率。明确村（社区）政务服务事项清单92项，指导各村（社区）梳理群众常办“十件事”，最大限度累计压减证明事项1130项，优化办理时限、简化审批流程，推动“最多跑一次”落地生根。

空间破冰“零距离”。推动村（社区）党群服务中心实行“大门常开”，将传统的“隔离式”办事窗口改造为开放、互动的“零距离”服务台。位于揭阳古城的进贤门街道南门社区压缩80%办公面积，将服务空间全部让渡给古城居民和游客，推动古城区域党群服务中心“周末不打烊”。

服务下沉暖人心。推行“帮代办”服务，村（社区）党群服务中心工作人员“进网入格”，变“坐等”为“上门”，为独居老人、行动不便人员等群体提供暖心服务。今年以来，榕城区“急难愁盼我来办”平台累计办理办结群众留言2657条，按期办结率达99.2%。“社区党

委积极优化空间布局，进行亲民化改造，群众进来办事，感觉就像到邻居家串门，心气顺了，沟通畅了，事情自然办得更快更好。”榕华街道进贤社区党委书记、居委会主任郑惜文深有感触。

“榕易解”——小平台实现大协商，矛盾在“家门口”化于无形

基层治理千头万绪，如何有效化解矛盾、凝聚共识？榕城区的答案是：搭平台、聚民智、用方法。

书记茶会话民情。把茶话会作为居民建言献策、参与社区治理的重要渠道，在社区党群服务中心设立“睦邻邻里”居民议事厅，围绕群众急难愁盼、社区发展要事，邀请各方主体开展社区党组织书记茶话会396期。

五步议事解难题。运用“说、审、议、解、评”五步议事法，凝聚民智，协商共治。通过这一机制，成功解决涉及公共设施、邻里纠纷等各类问题503个，将大量矛盾化解在萌芽状态。

法律顾问护平安。积极发挥“一村（社区）一法律顾问”的专业优势和“法律明白人”的本土优势，为村（社区）提供法律咨询、纠纷调解、普法宣传等专业服务。“以前遇到小区停车难、公共区域管理这些头疼事，容易闹得邻里不和，现在有了茶话会和‘五步议事法’，大家坐下来，干部、律师一起帮忙想办法，很多难事不知不觉就解开了。”榕华街道金龙花园小区一位多次参与议事的社区老党员感慨道。

“榕易事”——小基金发挥大效能，治理在共建中焕发新机

如何破解社区服务“有心无力”、资源短缺的困境？“榕易事”品牌给出了创新答案。

小微实事快办快结。社区每季度征集一批群众关注度高、受益面广的惠民小项目，实现“快交、快办、快结”，立办快办人居环境整治、便民设施升级、安全隐患排除等小微实事766件。

社区“微基金”激活善治。创新设立基层治理社区“微基金”，依托揭阳市慈善总会开设子项目并接受监管，该模式不仅精准回应社区急难愁盼问题，更畅通社会力量参与渠

道。东升街道龙石村通过“线上+线下”募集爱心资金70余万元，按需用于节日慰问、奖学奖教、应急帮扶等，用基金“小杠杆”撬动治理“大效能”。“微基金就像一个社区蓄水池，把涓涓爱心汇聚起来，精准灌溉到最需要的地方，办成了许多过去想办而难办的事。”龙石村党委书记、村委会主任陈叙青道出了基金的力量。

“榕易聚”——小阵地具有大磁场，资源在融合中澎湃涌动

如何让党群服务中心从“物理空间”变为“人气磁场”？榕城区以“榕易聚”品牌破题，着力构建“一中心N融合”服务新模式。

公益资源精准滴灌。建立“公益服务资源库”并入库66个项目，区直单位定期开展“双报到”活动，推动资源、人员、力量下沉挂钩村（社区）。今年暑期，16个社会组织、24支大学生志愿服务队成为“社区合伙人”，组织开设舞龙、武术、手工制作等非遗技艺课程，点燃孩子们假期热情。参加“百千万工程”突击队的广东省外语艺术职业学院“同心燃梦实践队”志愿者小冯说：“党群服务中心就像一块强大的磁铁，把我们这些志愿力量、社会组织和社区居民紧紧凝聚在一起，和孩子们‘合伙’成长，让青春在服务社区中闪光。”

创新运营激活“造血”。探索“阵地换服务”模式，运用“公益+低偿+市场”形式，利用富余空间置换优质平价公益服务。榕华街道进贤社区党群服务中心与社会组织合力打造“周末特色课”，通过市场化运作优化服务品质，为社区教育注入新活力。东兴街道马牙社区党群服务中心将优质地道的揭阳特产引进“暖蜂驿站”，既为居民提供平价服务，又为新就业群体提供免费畅饮，还为社区带来收益反哺。

主题活动月月精彩。开展“一月一主题”活动，组织社区运动会、公益集市及“潮剧”“英歌”民俗表演等幸福生活节活动1316场次，成为聚人气、暖民心的重要载体。将健康夜市、爱心义剪作为拓展服务的重要举措，提高居民获得感与幸福感。国庆、中秋长假期间，各村（社区）党群服务中心累计开展各类惠民活动174场，服务群众超10万人次。“在家门口就能免费剪个好发型，还有医生问诊，对我们腿脚不便的

老年人来说，真是想到心坎上了。”榕东街道凤鸣社区一位刚理完发的老年居民满意地说。

“榕易伴”——小关怀积聚大温暖，“一老一小一新”乐享“幸福圈”

聚焦“一老一小一新”等重点群体，“榕易伴”品牌致力于托起朝夕美好、提供暖“新”服务。

银发乐活有去处。全区建成14个镇街综合养老服务中心、9个长者食堂，累计接待居民群众超16万人次，定期组织健康讲座、书画戏曲、棋类比赛等活动，解决老年人“吃饭难”问题。榕华、渔湖街道引进第三方专业机构普惠性运营养老综合服务中心，长者食堂、理疗等服务广受居民欢迎。

幼苗呵护更周全。整合党群服务中心、农家书屋、新时代文明实践站等资源开设“四点半课堂”，在暑期开展基础托管、兴趣培养等公益课堂427场次，让党群阵地成为孩子们的“快乐大本营”。

暖心服务向“新”延伸。针对新就业群体“喝水难、充电难、歇脚难、如厕难”等现实需求，精心打造“榕之家·暖蜂驿站”，依托村（社区）党群服务中心设立暖“新”服务角，在古城、万达商圈招募一批“蜂享商家”，将关怀覆盖至奔忙在城市脉络的快递员、外卖员、网约车司机等新就业群体。

从健康夜市的人间烟火，到“四点半课堂”的琅琅书声，从长者食堂的一粥一饭，到社区基金的一捐一赠，榕城区各村（社区）党群服务中心正以空间之变、服务之新、机制之活，诠释着“服务群众最大化”的深刻内涵。当物理空间转化为情感载体，当行政场所蝶变为邻里客厅，一座座党群服务中心便真正成了基层治理的坚实基础、党群关系的连心之桥，灯火里的榕城，党群服务中心那一扇常开的大门，已成为照进百姓生活的幸福之光。

榕城区将持续深化“三优三聚三健全”提质行动，聚焦建好、用好、用活党群服务中心，进一步拓展“一中心N融合”服务阵地，创新社区运营模式，壮大“社区合伙人”队伍，让更多优质资源汇聚于此，让“榕易”五大党群服务品牌焕发更强生命力，努力将党群服务中心打造成群众愿意来、经常来、喜欢来的幸福家园。（图片由揭阳市榕城区委组织部提供）



揭阳市榕城区社区组织小区居民代表在党群服务站议事厅协商解决物业管理问题。



揭阳市榕城区打造“绿美积分超市”，激发居民参与绿美建设、人居环境整治的积极性。