

践行“三严三实”亮点展示

社区信息台

一个街道的基层协商民主之路

□ 本报记者 申红 韩伟杰
本报通讯员 隋维强

近几年,济南市各基层单位在推进基层协商民主制度化方面做了许多创新探索,我们选取天桥区纬北路街道为样本,从小切口入手,看二三小事,展现一个街道办事处在基层协商民主过程中的努力和实践。

8栋楼的供气难题解决了

7月6日下午,纬北路街道办事处举行每周例行的社区联席会,10个社区居委会的负责人聚在一起,说说一周里社区的工作和问题。

对茂新街社区党总支书记李梅来说,过去一周确实有大事,社区里两栋上世纪70年代、80年代的老楼完成了面积测绘,开始燃气缴费了,这并不是个好解决的问题,2011年,居委会在摸排小区时,发现了8栋楼没有燃气和暖气。

在这8栋老楼里居住的多是老人,居民做饭、取暖就靠蜂窝煤、烧煤气,生活不便还存在安全隐患。“双气问题不好解决,我就先从一个开始,不断地找燃气公司,终于在2013年春节前,让6栋楼通上了燃气。”

其余的两栋楼为什么没通?因为这两栋楼没有房产证。“更主要的原因是,这两栋楼的居民大多对社区的服务能力不信任,有居民认为社区要通过装燃气赚钱。其实,咱们社区是根本不经手钱的。”

眼看着6栋楼用上燃气,1号、2号的居民着了急。“开始不断有居民反映,希望通上燃气。社区也下决心要帮助居民解决这个问题。”在为两栋楼燃气问题奔走的过程中,李梅发现了一个规律:“社区负责在外面跑部门,跑手续,在居民内部就要放权,发动热心居民,让居民给居民发通知,解释问题。”

有住户对是否安装燃气拿不定主意,还有居民因为看错了交费标准出现误解,这些社区居委会不能面面顾及到的问题,都有居民中的“铁杆”志愿者帮助。“有些事,邻居去说,居民间去讲,效果就好了。”李梅说,1、2号楼192户居民,已经有超过2/3的居民支持安装燃气。

3次停工建成的停车场

停车难是现在很多封闭式小区普遍遇到的问题,对于天桥区纬北路街道鲁能康桥这样一个“老牌”封闭式小区来说,车位不足造成的停车难是小区最大的问题。

鲁能康桥小区2002年开建,2005年居民入住,小区现有4000多户1万多居民,车位不够用,因为停车问题,居民之间、居民和物业之间没少闹矛盾。

“到了晚上12点,小区路上就塞得满满的,绿地、消防通道都占着,安全隐患很大。”高家英是鲁能康桥小区早期入住的居民,她告诉记者,2012年,小区的车位缺口至少300个。

通过召开居民自治座谈会的方式解决社区里的事,这是康桥社区从2008年5月开始探索推行的“五位一体”社区工作法。康桥社区党总支书记高虹说,居民自治座谈会上,大家形成一致意见,改造绿地增加停车位。

改造之后,地上的车位仍不够用,社区开始筹划建立立体停车场。“社区居民自治座谈会通过了,我们就开始准备,还没开工,居民就喊了停工。”高虹说,没有车位的居民着急建停车

场,但也有居民强烈反对,担心影响绿地面积。“问题总要解决,于是我们将参与决议的群体扩大到20个楼的楼组长。通过之后,还是有10多户居民反对,担心停车场离自己太近,会有污染、有噪声。为此,我们又将参与决议的范围扩大到居民代表。还是不行,我们将选择权交给广大居民,在每个楼组里设置意见箱,让居民自己决定要不要建立立体停车场。”如此耗时一年,反复停工了3次,建立立体停车场的决定在更多居民的声音中达成了共识。

“从居民反馈的意见看,建立立体停车场是符合大多数居民利益的。”高虹说,虽然立体停车场建设前后多次停工,耗费了大量时间,但通过让最大范围的居民参与决议,逐步形成了各方的“最大公约数”,过程和结果都得到了居民的认可。

6把钥匙带来的“减负”

在济南,说起天成新居,很多市民都不陌生。小区临近济南火车站,是济南市第一批廉租房项目,2011年入住,是当时入住人数最多的保障房小区。552户居民来自市内6区,低保户群体占了四分之一。

就是这样一个小小区,入住初期各种纠纷、矛盾不断,一天110出警就得有五六次。而现在,天成新居是济南市保障房小区管理的典型,“六网络一平台”的管理经验得到推广,小区形成了居民自我管理、自我服务的体系。同样一个小小区,怎么会有如此大的变化,这要从六把钥匙说起。

天成新居属于天桥区纬北路街道火车站社区,每天一早到天成新居,社区居委会主任江秀真常常被堵到下午一点才能松口气,“从户口迁移,子女入学到下水道漏水,每户人家都有不同的问题,每天来都像赶集一样,处理问题真是一个头两个大。”

“居民反映的问题要解决,但这又不是靠一个部门能解决的。”江秀真说,从2012年下半年开始,小区成立了由济南市住房保障中心、纬北路街道办事处、社区居委会、社区警务室、物业公司、居民议事会共同组成的六方联席会议,形成以社区党总支为领导核心的“六网络一平台”,每周开一次会,挨家挨户地听居民反映问题,依法帮居民解决困难。

“从一单元开始,这一周是哪些居民来反映问题,连着开了9次会,将近4个月。”联席会议开到第四单元时,反映情况的人已经越来越少了。“居民反映的问题逐步解决,小区的管理体制也理顺了,居民之间的关系也和谐融洽了。”

小区里的矛盾少了,但江秀真跑天成新居的次数仍然不少。天成新居有6间供居民日常活动的活动室,按照功能分开,有爱心服务站、残疾人活动室、党员活动室、法律咨询室、图书阅览室、多功能活动室等,活动室的钥匙都放在居委会管理。“居委会6个人,负责5个小区的工作。有时候居民要用活动室,工作人员又赶上其他事,就顾不上。居委会管不过来,活动室也用得不充分。”江秀真说,去年4月,有居民主动提出出来要管理残疾人活动室的钥匙,这

让她既高兴又担心。“居民能自己管理活动室当然好,这样就能保证按时开放。但活动室里这些设备,居民能管好吗,有些管不准。”江秀真拿出一间活动室先进行实验,把钥匙交给居民。半年过去,活动室管理得有条不紊,居民用着也方便,“今年就把其他活动室也放开了,钥匙都交到居民代表手里。”

钥匙交给居民管,小区里的事也是居民自己办。67岁的王富信是名退休工人,天成新居成立爱心维修小组时,他就成为了志愿者。“咱别的干不了,就帮老弱病残的住户换灯泡,修修水管。”王富信说,随着小区志愿者的增多,去年3月,爱心维修小组扩展功能成为爱心服务社,有了治安巡逻、邻里互助、卫生监督等6个小组。“小区里有26户独居老人,邻里互助小组就负责帮助这些老人,每天打个电话,两天去敲敲门,随时了解老人的情况。”

51岁的孙桂卿是邻里互助组的志愿者,除了帮助老人,她还主动帮助居民代缴水、电、电话等费用。“小区里有居民身体不好,跑到营业厅交费很麻烦,我电脑用得比较熟悉,我就帮他们从网上交电费、水费了。”

如今说起天成新居,江秀真感觉她的活“轻松多了”,“小区人心稳了,居民自我管理,自我服务得好,就给居委会减负了。现在我们往天成新居跑得少了,倒是志愿者经常往居委会跑,帮着居委会忙活。”

去年以来,北坦街道推行以“奉献积分、积分换服务”,通过“一卡一账一细则”形式,量化志愿服务,激励奉献热情。例如,“和事老”调解服务项目,每主动调解一例积10分,每帮助调解一例积5分;“环境卫生监督”服务项目,有效监督垃圾死角、乱搭乱建、消防安全隐患等,分别积2—5分;党员为社区建设出谋划策,提出的好点子被采纳的,每条积20分。

有了积分怎么用?北坦街道参照超市运营模式,设立“乐德”超市,作为志愿者“积分换服务”的有效载体。根据志愿者的实际需要,超市购进来米、面、油、洗衣液、香皂、电水壶等生活用品,和书籍、文具等学习用品,购买了家政保洁卡、家电维修卡、理发卡、街道党群活动中心课程卡及社区日间照料中心健康查体、休闲健身、中医推拿按摩等服务卡,将实物、服务卡及兑换所需积分在超市进行展示,“明码标价”,志愿者凭积分可以兑换选购。为确保超市运营规范化,社区党总支建立了资金使用公示制度,建立采购明细账,对换购物品及服务卡的经费使用情况、采购情况进行登记,定期向党员群众代表通报有关情况,并在党务公开栏进行公示,主动接受监督。

有了积分怎么用?北坦街道参照超市运营模式,设立“乐德”超市,作为志愿者“积分换服务”的有效载体。根据志愿者的实际需要,超市购进来米、面、油、洗衣液、香皂、电水壶等生活用品,和书籍、文具等学习用品,购买了家政保洁卡、家电维修卡、理发卡、街道党群活动中心课程卡及社区日间照料中心健康查体、休闲健身、中医推拿按摩等服务卡,将实物、服务卡及兑换所需积分在超市进行展示,“明码标价”,志愿者凭积分可以兑换选购。为确保超市运营规范化,社区党总支建立了资金使用公示制度,建立采购明细账,对换购物品及服务卡的经费使用情况、采购情况进行登记,定期向党员群众代表通报有关情况,并在党务公开栏进行公示,主动接受监督。

有了积分怎么用?北坦街道参照超市运营模式,设立“乐德”超市,作为志愿者“积分换服务”的有效载体。根据志愿者的实际需要,超市购进来米、面、油、洗衣液、香皂、电水壶等生活用品,和书籍、文具等学习用品,购买了家政保洁卡、家电维修卡、理发卡、街道党群活动中心课程卡及社区日间照料中心健康查体、休闲健身、中医推拿按摩等服务卡,将实物、服务卡及兑换所需积分在超市进行展示,“明码标价”,志愿者凭积分可以兑换选购。为确保超市运营规范化,社区党总支建立了资金使用公示制度,建立采购明细账,对换购物品及服务卡的经费使用情况、采购情况进行登记,定期向党员群众代表通报有关情况,并在党务公开栏进行公示,主动接受监督。

有了积分怎么用?北坦街道参照超市运营模式,设立“乐德”超市,作为志愿者“积分换服务”的有效载体。根据志愿者的实际需要,超市购进来米、面、油、洗衣液、香皂、电水壶等生活用品,和书籍、文具等学习用品,购买了家政保洁卡、家电维修卡、理发卡、街道党群活动中心课程卡及社区日间照料中心健康查体、休闲健身、中医推拿按摩等服务卡,将实物、服务卡及兑换所需积分在超市进行展示,“明码标价”,志愿者凭积分可以兑换选购。为确保超市运营规范化,社区党总支建立了资金使用公示制度,建立采购明细账,对换购物品及服务卡的经费使用情况、采购情况进行登记,定期向党员群众代表通报有关情况,并在党务公开栏进行公示,主动接受监督。

下图:康桥社区举行儿童绘画活动,增强社区凝聚力。



天桥北坦街道“乐德超市”志愿服务换积分

“明码标价”来选购

□ 记者 韩伟杰
通讯员 夏鹏 报道

本报济南讯 在社区义务巡逻,为社区发展提建议。在天桥区北坦街道,社区志愿者提供志愿服务不仅能积分,还能根据积分到“乐德超市”换购物品。

闲暇时间,82岁的彭为民就会到社区活动室,免费教授社区志愿者和居民学习串珠技艺,带出了一批“徒弟”。在北坦街道,像彭为民一样的社区志愿者并不稀罕。这里有社区“送温暖”棉衣棉被制作小组,每年为社区困难居民提供无偿或低偿服务近百次;还有老党员义务巡逻队,成立9年以来,坚持每天治安巡逻,成为社区的“安全卫士”;更有“和事老”调解队,调解邻里纠纷、家庭赡养等矛盾……在北坦街道,如今已有环境卫生监督队、天北同喜艺术团、先锋护卫队等23支成熟的志愿者队伍,参与的党员和群众骨干达540多人,为和谐社区建设贡献了积极力量。

去年以来,北坦街道推行以“奉献积分、积分换服务”,通过“一卡一账一细则”形式,量化志愿服务,激励奉献热情。例如,“和事老”调解服务项目,每主动调解一例积10分,每帮助调解一例积5分;“环境卫生监督”服务项目,有效监督垃圾死角、乱搭乱建、消防安全隐患等,分别积2—5分;党员为社区建设出谋划策,提出的好点子被采纳的,每条积20分。

有了积分怎么用?北坦街道参照超市运营模式,设立“乐德”超市,作为志愿者“积分换服务”的有效载体。根据志愿者的实际需要,超市购进来米、面、油、洗衣液、香皂、电水壶等生活用品,和书籍、文具等学习用品,购买了家政保洁卡、家电维修卡、理发卡、街道党群活动中心课程卡及社区日间照料中心健康查体、休闲健身、中医推拿按摩等服务卡,将实物、服务卡及兑换所需积分在超市进行展示,“明码标价”,志愿者凭积分可以兑换选购。为确保超市运营规范化,社区党总支建立了资金使用公示制度,建立采购明细账,对换购物品及服务卡的经费使用情况、采购情况进行登记,定期向党员群众代表通报有关情况,并在党务公开栏进行公示,主动接受监督。

天桥北村街道

微信公众平台服务号上线

□ 记者 韩伟杰
通讯员 隋维强 报道

本报济南讯 近日,天桥区工人新村北村街道开通“家在北村”微信公众平台服务号,平台上线后,将为社区居民带来更全方位的及时服务。

“家在北村”微信公众平台以“互联网+便民服务”为思路,紧紧围绕传播党和政府声音、承载服务群众责任,架设便民惠民网络桥梁的主题,开辟“家园信息”、“四微平台”、“邀您参与”三大主题版块,通过文字、图片等多种形式,将便民服务的触角延伸至居民身边。社区居民只要轻松一扫二维码,就能通过推送信息实时了解街道工作的最新动态和办事指南。同时,居民还可以通过平台的“百姓留言板”,提出意见建议;通过“在线客服”,预约“上门服务”等等。

《大桥镇志》发行

□ 记者 韩伟杰
通讯员 周腾飞 报道

本报济南讯 7月5日,天桥区大桥镇举办《大桥镇志》首发仪式。

《大桥镇志》全书28篇,80余万字,以“尊重历史,承认现实,轻重有度,详略得当,纵不断线,横不缺项”为原则,对建国后30年的坎坷历程和改革开放后30多年的沧桑巨变进行了详实的描述,是第一部全面反映大桥镇的历史沿革、行政建置、经济物产、民俗民情的地方志,客观真实地记载了大桥人民辛勤耕作、生活繁衍、发展壮大,走向富裕、文明、健康的小康社会的发展历程。

大桥镇位于济南市北部、黄河左岸,“齐烟九点”之一的鹊山山麓,济南黄河公路大桥建在镇域境内,1995年更名为大桥镇,版图面积111.17平方公里,人口53237人。明朝属于历城县西北乡,清朝属于南会清一、清三乡及鹊华九里,民国时期称为马家乡,后称马家区,建国后又经多次更名和分合,2001年形成今大桥镇版图。

2010年,大桥镇启动志志工作。该书获得了山东省2014年度优秀志书成果奖。

康桥社区举行厨艺大赛,拉近居民距离。(资料片)



记者手记

有求必应才能一呼百应

□ 本报记者 申红 韩伟杰
本报通讯员 隋维强

7月2日,记者到济南天桥区纬北路街道办事处采访,偶遇了几位前来反映情况的阿姨。第一眼看上去,阿姨们正是跳广场舞的年纪,声音洪亮,遇事不慌。一位阿姨抢先敲开了纬北路街道党工委书记办公室的门。

办公室里正在议事,工作人员请几位阿姨到隔壁办公室稍等。大约过了半小时,阿姨们笑语盈盈地准备离开,楼道里传来的对话:“这个事,我们今天晚上就去办,大姐您记下我的手机号,再有问题给我打电话,就不用往这跑了。”

主动留手机号的人是纬北路街道党工委书记王新锋,在纬北路街道,不少居民手机里都有他的手机号。采访间歇,王新锋说起刚才阿姨们反映的情况,是纬北路和信花园小区烧烤摊经营扰民的事情。“3个烧烤摊,之前整治了,现在又出来了,经营到凌晨三四点,影响居民休息,居民意见很大。”王新锋知道,烧烤扰民是城市管理的顽疾,“说街道办事处没有执法权,执法中队执法力量不足,这些都是实情。如果我们以这为理由不管,老百姓找谁去呢?所以遇到这样的问题,我们不能推,不能回避,更不能说不。如果说,老百姓就不找你了。”

纬北路街道是天桥区城区面积最大的街道办事处。办事处主任李敏杰告诉记者,纬北路辖区面积3.8平方公里,与市内三区12个办事处交接,还有客流量大的济南火车站,“辖区10个社区,有封闭式小区、保障房小区、开放式

老小区、回迁小区以及各种单位宿舍。流动人口5万人,加上常住人口有10万人,仅靠办事处和社区居委会的力量,管理起来很难。”

在纬北路街道,五位一体、六网络一平台、四会制等基层社区治理模式经历尝试摸索,形成了一套可复制、可推广的社区治理创新经验。

在王新锋看来,五位一体、六网络一平台、四会制做的都是服务社区的“三和”文章。“首先是聚合,把街道、社区自身服务功能聚合,重心下移,街道、社区能办的事情,让老百姓不出社区就能办,服务进家入户。其次是整合,通过社区党总支,把社区、街道层面的社会资源整合起来,比如物业、业主委员会,共同参与社区管理,一起解决问题。第三就是联合,把优质资源引进来,金融、邮政这些服务,社区和街道提供不了的,引进社区为居民所用。”

比如五位一体,以社区党总支为核心,以居委会为主体,服务站为支撑,业主委员会和物业公司共同参与。一个小小区里,老百姓密切相关的方面都有了。通过联席会议这个平台,把业主委员会和物业公司的工作人员依法选举纳入居委会,成为不拿补贴的居委会成员。

再比如四会制,以党组织为领导核心,社区居委会、居民议事会、社区党建共建会、社会组织联合会四大组织形成网络,让社区中的居民有归属,话有处说,事有人办,让社区治理平台。



居民自我管理,自我服务。图为康桥社区打扫卫生,志愿者齐上阵。(资料片)

展,门类多样、多层次、覆盖广泛”的社区社会组织体系。10个社区建成社区便民服务网点126个,服务项目包括网络教育、就业培训、家政服务、水电暖维修、快餐配送、修理加工等120多种,基本实现医疗保健不出社区、文化娱乐不出社区、生活购物不出社区、困难帮扶不出社区的服务体系。

“社区工作难不难,就看服务做得足不足。”王新锋以“互联网思维”为例,“互联网思维强调用户体验,这个体验在基层社区治理中就是服务。基层社会治理,要转变观念,强化服务,把服务的文章做大做足做活,有求必应才能一呼百应。”

街道、社区层面做了服务,但在实际生活中,群众遇到的很多问题都不是社区、街道

所能解决的。“社区承担行政事项过多占用大量服务资源,但在社会服务管理中,没有赋予街道、社区相匹配的责权利,对涉及群众利益的职能部门,居民自治组织更多时候只能发挥协调作用,而不是有效行使监督权。”王新锋认为,社区治理亟待“减负赋权”。与此同时,基层管理队伍也需要打破“天花板”,释放源头“活水”。“现在的社区工作和过去已有很大的不同,群众利益多元,基层矛盾多发,单位人成为社会人,社区工作不是在居委会盖章就能完成的。社区干部待遇低,没有上升渠道,吸引不来高层次的管理人才,服务的水平就跟不上。”“现在从中央到地方都在鼓励人往基层走,劲往基层使,尤其在人才方面,还需要不断发力。”王新锋说。