

小微信做出政府大威信

青岛市市南区社区政务微信联盟便民服务全天候

□薄克国 卢佳 韩英子

“微”联盟弘扬正能量

“你好，我是漳州二路123号6号楼的林新芳，我和老伴想理发但行动不便，能否派人来给理发？”2015年6月30日，市南区珠海路街道香港花园社区主任董作兰的“@珠海”手机微信群里蹦出一条微信。“已安排365服务队员下午去你家。”董作兰很快做了回复。

“@珠海”是香港花园社区的官方微信平台，在市南区像这样的社区官方微信平台一共有65个。2015年2月6日，市南区社区政务微信联盟服务平台正式启动。居民通过关注“微市南”和65个社区任何一个微信号即可进入联盟服务平台，在家中享受到各种便捷服务。

市南区社区政务微信联盟服务平台是一个集信息发布、特色宣传、舆论引导、情感互动于一体的特色服务平台。

该平台共分为“微市南”、“微社区”、“微服务”三个板块，通过平台，居民可随时清楚获知政务发布信息、了解民生服务内容、报名社区活动，给社区提意见建议，还可以找景点、搜美食，实现了足不出户即可得到自己想要的各类信息和服务。

“顺应微信新时代、弘扬社区正能量，是我们创办微信平台的初衷所在。”市南区委宣传部微信平台运营负责人说，从运营情况来看，微信联盟服务平台，不仅“连”起了社区大家庭，还传递了社区好声音，聚集了社区正能量，树立了社区新形象。

“志愿者为老人爱心理发，最美社区人陈英照顾孤寡老人，看到这些充满正能量的内容，我不仅点个赞，还向朋友圈转发。”八大关街道金口路社区居民马爱莲说：“我微信里有很多公众账号，每天都会看看，但是自己社区的微信我会更加关注，因为不仅能看到社区动态信息，最关键的是，有时微信主角是我们自己！”

马爱莲是金口路社区舞蹈队的成员之一，社区微信建立后，舞蹈排练、演出等信息不时出现在里面。“中山公园樱花绽放，我们看樱花的照片在微信里一转，心里是美美哒。”

八大湖街道吴兴路社区主任邵艳说，一年多的时间里，社区通过在柜台张贴二维码、楼组长宣传等多种方式积极推广公众号。该公众号以发布社区新闻、居民身边新鲜事、社区活动通知为主，让居民足不出户了解社区动态，第一时间为群众答疑解惑，同时推送生活小窍门等群众喜闻乐见的帖子，增加转发量，多篇文章点击量大，增强了与粉丝之间的互动，弘扬了正能量。

“微”服务细致入微

“微信时代，每个人都可透过微信这扇窗看看外面的世界。”八大关街道副主任孟凡东介绍，街道目前建立了“八大关下微生活”微信、微博、民生QQ群三个新媒体服务平台，所辖5个社区均开通微信平台，围绕居民日常生活，推送生活提示、好人好事、社区活动等，辖区居民足不出户就可享受全方位便民服务。

为了让更多人了解八大关风貌区，“八大关下微生活”如今又增添了“bdgTV”和“八大关下微电台”两个新媒体服务平台，面向更多关心八大关风貌区的人群，提供“微”服务。辖区居民随时都可“网”罗最新资讯，“掌握”最全信息，拓宽了与民互动“连心桥”。

微信沟通方式让社区便民服务实现无缝对接。“就拿楼院整治来说吧，在传统模式下，挨家挨户征求意见既费力又耗时，有的社区想栽树你却刷了墙，有的社区想刷墙你却栽了树，好事往往没办好。现在不同了，每个社区有啥要求先在微信群里征求意见，意见统一了再开工。”市南区八大关街道党工委副书记毕建国深有感触地说，政务微信联盟彻底改变了街道的工作模式和沟通方式。毕建国认为，互联网概念下的政务管理是一种“量体裁衣”式的管理，它让政府的民生投入更贴合实际也更科学精准，基层工作可以扎扎实实地做到老百姓的心坎里。

“微信沟通方式实现了一对一与一对多的及时切换，通过微信可方便快捷地解决居民的疑问与困惑，让社区便民服务实现无缝对接。”珠海路街道香港花园社区主任董作兰介绍，社区微信开通了“便民纸条”，居民有个什么事想寻求帮助，不用出门，动动手指，就可以和社区取得联系。“有位香港花园的居民，通过微信便民纸条反映，家里水龙头坏了，问居委会能不能帮忙修修？我们接到信息后，马上安排365便民服务队队员上门维修。”

董作兰说，孕前免费优生检查是一项非常好的民生项目，但因为居民对政策的误解和了解而导致孕前优生检查率一直很低。通过微信平台对孕前优生检查的必要性和检查项目的全面性宣传后，如今孕前检查率比去年同期提高76%。

金门路街道逍遥路社区主任于敏说，社区微信公众平台的出现，使得互联网真切地融入了社区老百姓的生活，居民可以通过微信平台留言，提出需求和反映问题，社区也可以把资讯和通知最快地发送到居民手中。“通过这段时间的实际运行，我们发现居民和社区的联系更紧密了，对社区的工作更理解和支持了。社区的老党员们学会了在平台上交流学习心得，更多的年轻人开始用微信平台咨询政策法规和

家中热水器坏了，动动手指在“社情民意一点通”上发张图片就能解决问题；对社区发展有啥建设性意见，微信平台留言就能被采纳；社区里最近有啥活动，社区微信平台上就能看到……

2015年以来，青岛市市南区运用“互联网+”思维，打造了全区65个社区政务微信联盟平台。该平台由65个社区微信子平台和微

市南共同构成，采用先进微信网站技术，实现了微市南和65个社区微信平台之间的相互跳转，是国内首家由辖区内社区联合启动的政务社区微信联盟。居民就像淘宝购物一样，足不出户即可及时准确地了解社区各类动态，提高了辖区居民参与社区活动的积极性。目前该政务微信联盟已拥有粉丝近一百万，成为政府与百姓沟通的新媒体桥梁，政务小微信做出了政府大威信。



△“八大关下微生活”新媒体启动仪式



△居民们扫描关注“八大关下微生活”微平台



△社区工作人员教居民学微信



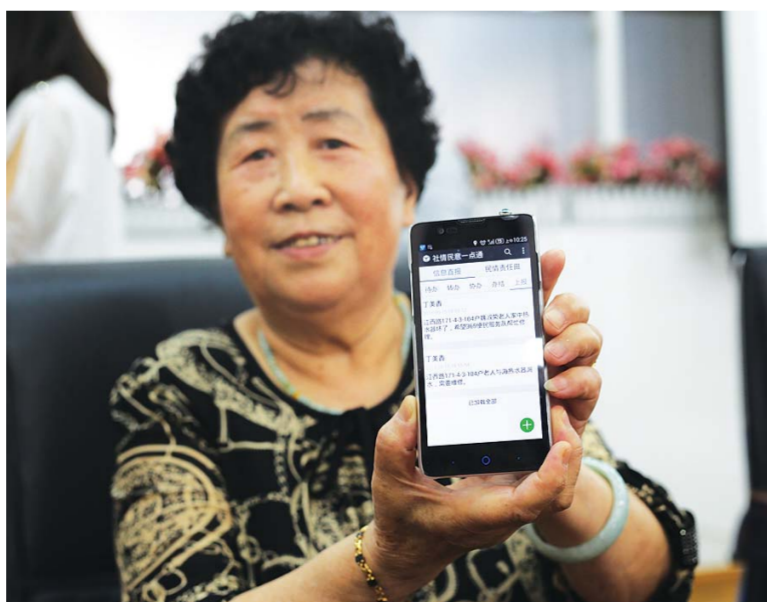
△社区小朋友教老人用微信



△线下活动之创卫知识问答走进公园



△线下活动之重阳节敬老



△社区政务微信平台为居民解难题

预约办事。”

市南区委宣传部微信平台运营负责人介绍，社区微信联盟提供的“微服务”正逐步融入居民的“掌上生活”，今后将结合智慧城平台建设，整合网络资源，推动信息发布和政策解读工作的常态化、规范化，将政府决策、社区公告等内容通过微社区平台传递给居民，真正做到有微信的地方就有服务，搭建起24小时便民服务平台。

“微”互动百姓享便利

“很喜欢这个小伙子给我剪的头发，看着年纪不大，技术特别好，我得回去和大家美一

美。”来自中山路街道泰安路社区的李女士笑着展示自己的新发型。李女士今年已经74岁了，得知有志愿者义务服务进社区的活动后，就提前一个小时来到这里等着发型师给她剪一个漂亮的发型。“我们进理发店都得花钱，这样的便民服务太好了，我好几个伙伴都是一起来的。”据了解，除了义务帮居民理发外，“微市南”平台还为居民提供了小家电维修、老中医坐诊、法律咨询等十几种便民服务项目。

“我们一家六口现在都关注了‘微市南’啦。”居民刘兰高兴地说，“平时我看到这里面有什么好玩的地方就和父亲、母亲一起分享，给他们看我的手机，现在给他们也扫描上

了，这样二老自己就可以看里面的内容了。”

据了解，2015年市南区社区微信联盟举办了十几场“服务进社区 扫码送礼品”活动，旨在让居民更好地关注自己所在的社区，方便居民了解社区的动态，更好地服务居民。线上线下活动还服务大局，成了市南区“创卫”和“创城”的加油站。

“创卫对单位卫生的五项要求是什么？”“这个我知道，第一，室内无老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂。第二，厕所无臭无蝇、便池无尿碱……”一位居民争先抢答道。“没想到还有这么多关于创卫的知识，以前总感觉创卫是一项行动，没想到创卫也有自己的系统知识。”居民杨秀荣说。为了让居民更加了解创卫活

动，养成讲卫生、爱清洁的良好风尚和卫生习惯，“微市南”开展了多场创卫知识有奖问答进社区活动。

“我以前最喜欢做的事情就是让别人提问题，我来回答。”今年90岁，家住中山路街道的王女士说，小时候她经常参加一些知识问答活动，虽然只上了几年的学，但小时候通过和小伙伴玩猜字谜和知识问答的活动，让她也认识了很多汉字，学到了很多知识。“这么多年过去了，没想到还能参加这么有趣的活动。”王女士表示，创卫过程中保持卫生清洁的同时，需要每个人从自身做起，不乱扔任何垃圾，如果人人都能从一点一滴的小事做起，整个城市的环境就干净、美丽了。

与此同时，在创卫期间，市南区社区微信联盟组织市南区65个社区居民一同参与并关注创卫全过程，促使居民成为整个创卫过程的参与者。通过创卫知识有奖问答活动，让居民了解了市南区在创卫期间一点一滴变化。

“没想到今天上午这里这么热闹，你看有免费理发的，测血压的，还有帮我们修手机的，太开心了。”居民吴光辉说。在重阳节到来之际，为了给老人送去更多的爱心与关怀，2015年10月14日上午，社区微信联盟和八大湖街道办事处在高邮湖路社区老年幸福中心举办了“九九重阳节 浓浓敬老情”活动。

现场志愿者们为老人提供了免费理发、修家电、口腔检查等活动，交运集团的志愿者们还为老人表演了豫剧演唱、吉他弹奏等节目。现场老人们在享受义务服务，欣赏节目的同时，还接受了青岛牙博士口腔医院提供的免费口腔检查。来自大学路小学的学生家长谢女士和崔女士则一直陪着喜欢安静的老人聊天、读报纸等。很多老人表示，重阳节活动让他们提前过了一个温馨快乐的重阳节。

“微”探索面向美好未来

“原来做微信编辑还有这么多需要学习的知识，微信推送真是看起来简单，其实有很多需要注意的细节。”八大峡街道团岛路社区工作人员李雪说。

2016年市南区“新媒体培训进社区”活动近日正式启动，“微信是什么”、“微信如何改变生活”、“如何运营微信”、“如何利用新媒体服务于民”……在八大峡街道办事处会议室里，来自街道8个社区的社区工作人员和热心居民正在认真地听着微信的内容和使用方法讲解。2015年，市南区“新媒体培训进社区”活动走进市南区各街道，教社区工作人员和居民学习微信的使用。

“原来社区的大小通知，只能在宣传栏或者楼院门口看到，有些紧急通知还需要我们这些楼组长挨家挨户敲门去通知，即便这样也有居民临时外出联系不上，耽误不少事情。”八大峡街道汶铁社区楼组长夏阿姨表示，现在有了社区微信服务平台，通过微信关注“汶铁社区”公众号，就可以从社区微平台上看到社区动态、活动安排以及信息播报等内容，有时有什么活动通知，在微信群里和大家说一声就可以了，就不用再挨家挨户通知了，省时省力又方便。“今天来这里学习些自己还不会的微信知识，以后好教给身边的居民朋友们，现在很多邻居都主动来找我学微信。”

据八大峡街道党群科科长尹学农介绍，之前街道每个社区都针对社区居民开展了微信培训活动，现在又重新组织了各社区工作人员和居民开展了深层次的微信学习。

在青岛市市南区，每一个关注“微市南”的人都被称为“南粉”。区政府、街道办、社区和近百万“南粉”之间实现了信息上的互通有无，政务信息由点到面扩散到每一个关心国家关心市南的人。“南粉”们突破了时间和空间上的障碍，享受政府服务的同时也在监督政府工作，参与城市管理。

转眼间，市南区社区微信联盟平台迎来了一周岁的生日，首届网上贺年会、迎春够级大赛等多种形式的庆生活动也已经展开，等着居民来参加。

自市南区社区政务微信联盟成立以来，经过一年的发展，已基本走向成熟。市南区通过社区联盟平台，创新服务模式，成为青岛乃至全国探索型政务“互联网+”的成功案例。市南区社区政务微信联盟成立一年来举办了形式多样的为民服务活动，受到居民的交口称赞。

当前，“互联网+政务”已成为各级党委、政府服务民生、服务企业、实现政策上传下达的有效手段之一。市南区社区政务微信联盟打破了以往社区告知事情，借助墙壁、宣传栏贴通知、挨家挨户上门或打电话等传统的“窗口化”、“单向性”工作方式，实现了集信息发布、特色宣传、舆情处置和情感互动于一体。

借助这个平台沟通更便捷、为民服务更细致、诉求化解更及时，这种互联网概念下“量体裁衣”式的政务管理让政府的民生投入更贴合实际也更科学精准，基层工作可以扎扎实实地做到老百姓的心坎里，对于加强政府与群众联系、发掘政府部门服务潜力具有积极意义。

“政群沟通更便捷、为民服务更细致、诉求化解更及时。”市南区委宣传部有关负责人说，市南区10个街道、65个社区打通政务微信服务平台是一次有益的探索与尝试。事实证明，只要方法得当，政务小微信也可以做出政府大威信。

“有微信之处就有服务。”2016年，市南区社区政务微信联盟将继续开展丰富多彩的互动活动，汇聚民智，让社区微信平台更好地服务居民，造福居民，居住更舒心，环境更美，生活质量更高，精神文化更丰富，宜居宜居更幸福。



△社区政务微信平台功能丰富，使用方便