

成都社区“六微”工程系列展播

居民诉求“码”上报 社区接件马上应

“家属要上班,我一个人带娃。有天下午遇到我要出门办事,于是扫了楼下的‘码’上报,微网格长帮我联系到一位同楼栋的志愿者任阿姨,帮我带(娃)了一下午。亲戚朋友住得远,邻里之间几乎没走动,遇到困难都不知道找谁帮忙。小区这个‘码’上报小程序很方便。”12月6日,成都市温江区公平街道太极社区丽晶公馆小区居民王梅告诉记者。她感慨道:“之前我也不认识任阿姨,她愿意牺牲自己时间来帮我带娃,我很感动,也很感谢‘码’上报这个平台。”



居民用手机扫描“码”上报二维码。

居民通过“码”上报反映的问题诉求,社区、物业、小区党支部、微网格长等接单主体按515303机制对诉求“即接即办”,即5分钟内响应、15分钟内到达现场、30分钟内根据“四色”诉求处理时间分类施策提出初步解决方案、3天内进行回访;党支部做好全过程监督并同社区一起进行成效评估。针对红色诉求和灰色诉求,社区网格员需定期向居民主动反馈处理进度,并做好居民沟通、引导。截至目前,已处理小区绿色诉求55件、黄色诉求15件、红色诉求12件。

“码”上报在居民和社区之间架起了一座桥梁,解决了居民反映诉求“找不到北”等问题,实现了问题精准搜集、精准处理。据统计,自“码”上报上线后,丽晶公馆小区网络理政投诉量下降约50%。“接下来,我们还将进一步优化‘码’上报和四‘色’响应处置机制,以群众诉求为哨声,推动‘被动治理’向‘主动服务’转变,不断提升居民的获得感、幸福感。”太极社区相关负责人表示。

华西社区报记者 李玥林
社区供图

丽晶公馆小区现有13个单元,居民超过4000人。今年,太极社区以丽晶公馆展开试点,开发“码”上报微信小程序,并在每个单元楼栋和线上渠

道进行公开。居民有任何诉求皆可扫码反映,社区网格员接件后进行派单。根据居民诉求处理难易程度,相关诉求划分为“绿、黄、红、灰”四个等

次,3日内办结事件为绿色诉求,一月内办结事件为黄色诉求,半年内办结事件为红色诉求,办结时间在半年以上或无法解决的事件为灰色诉求。

九院共治 问题小区变身“三心”家园

“九个院落九个圈,小区渐成老大难。拆隔墙、治排水、抓违建、划车位、理管线、清垃圾,如今整洁又美观,人人喜乐称赞好……”一提起小区更新改造后的变化,成都市新都区桂湖街道桂湖东路三巷居民李大爷脸上就洋溢出幸福的笑容。

据了解,桂湖东路三巷始建于上世纪80年代,由单位院落、三无院落、破产解体单位院落等九个不同形态的老旧院落组成,矛盾纠纷多、公服配套老、安全隐患大、环境脏乱差等问题长期存在。为改变老旧小区治理乱象,桂东社区党委探索党建引领老旧小区治理机制,通过党群共商、院落共享、项目共建等方式,将九个“微院落”整合成一个“大家庭”,打破居民融合互助的“藩篱”,“问题小区”华丽转身为“邻里更同心、环境更舒心、安居更放心”的“三心”家园。

党群共商 让邻里更同心

桂湖东路三巷九个不同形态的老旧院落共有居民329户756人。“以前九个院落各自为营,居民间互不来往,消防车不好进,也不好停车,安全隐患非常大。所以我们决心将这九个院落合并成一个大院落,不仅方便居民,也便于后期小区治理和服务居民的顺利开展。”桂东社区党委书记邹敏介绍,工作开展初期,群众诉求多、意见不统一,社区党委便通过找党员、建支部的形式激活小区内的“红色引擎”,并通过组织党员分发问卷、开坝坝会、上门走访等方式,面对面为居民作解释、讲政策,终于让全员利益诉求达成一致。



九个“微院落”整合后焕然一新。

此外,为激发居民参与小区事务的热情,桂东社区党委主动牵头搭建院落议事协商平台,明确议事协商规则,通过定期开展“社区党委+小区党支部+单位党组织”联席会议,收集解决居民诉求30余条,极大程度推动了小区急难愁盼问题的解决。

院落共享 让环境更舒心

既重“点”也重“面”、既重“院内”也重“院外”、既重“基础”也重“配套”,为了让小区有一个整洁美观的环境,桂东社区党委积极对上争取资金资源,大力实施“两拆一增”行动,拆除翻新老旧配套建筑及公共区域违法建筑

22处、片区内部实体围墙11处、屋面影响消防建筑7处、花池3处。同时,发动居民众筹60万元资金,用于改造小区天然气管道、梳理电线管网、增设智能门禁、智慧安防系统、“可坐社区”等配套设施,并规范划设共享停车位110个,改造非机动车停车棚200平米,全面提升小区功能品质。

打造后的院落焕然一新,原5号院落的门卫室被改造为居民议事厅,居民多了议事阵地。增加立体绿化景观、建筑外立面集中美化、街区节点景观专属打造、小区配电箱、围栏等“穿上”艺术绘画外衣……一系列“微更新”的实施,使群众的体验感、满足感得到了回应,对社区工作也更配合、更

支持,自主管理的积极性明显提高。

项目共建 让安居更放心

通过改造更新和迭代升级,如今的桂东三巷成了许多企业商家眼中的“香饽饽”,纷纷前来寻求项目合作。

桂东社区党委一方面牵头构建了“1+38”区域化党建工作机制,联动四川音乐学院、西南石油大学等院校及6家机关单位、4家辖区企业、4名“社区顾问家”及网格员签署了党建引领区域化党建共建协议,发布微治理项目200余个,解决居民诉求320余件,并成立小区微基金,激活小区“造血”功能。另一方面,与中通快递党支部以“院企共建”的形式开展合作,由企业出资建设“三巷益站”,搭建“快递+商超”的服务场景,由微网格员、小区志愿者进行日常运营,方便居民取寄快递、购买生活必需品,收益所得用于反哺小区建设。同时,社区党委还以此为平台,发动20余名“丰行侠”成为“特聘微网格员”,通过“随手拍”的形式融入“微网实格”,及时上报小区安全隐患、环境污染等问题,发表有关小区治理的意见建议,切实把“快递进院”配送网转化为“微网实格”组织网。

“桂东三巷的变化,是增强居民‘家园意识’、推动老旧小区改造升级的一场生动实践。我们希望以此为样本,推动实现更多类似小区的治理蝶变,让基层党建和基层治理切实转化为温暖城市和浸润民生的务实行动。”新都区委社治委相关负责人介绍说。

华西社区报记者 彭戎
新都区委社治委供图