

精准服务网 ——社区服务新模式

太原市杏花岭区洞河街道党工委编



山西出版传媒集团
三晋出版社

“精准服务网”工程

——社区服务新模式

太原市杏花岭区涧河街道党工委 编

山西出版传媒集团



三晋出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

“精准服务网”工程：社区服务新模式 / 李洁亮主编；中共太原市杏花岭区涧河街道党工委编. — 太原：三晋出版社，2016. 4

ISBN 978-7-5457-1343-5

I . ①精… II . ①李…②中… III . ①社区服务—研究—中国
IV . ① D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 071048 号

“精准服务网”工程：社区服务新模式

主 编：李洁亮

责任编辑：朱 屹

出 版 者：山西出版传媒集团·三晋出版社（原山西古籍出版社）

地 址：太原市建设南路 21 号

邮 编：030012

电 话：0351-4922268（发行中心）

0351-4956036（总编室）

0351-4922203（印制部）

网 址：<http://www.sjcbcs.cn>

经 销 者：新华书店

承 印 者：太原市宏鹭印业有限公司

开 本：787mm×960mm 1/16

印 张：7.75

字 数：80 千字

版 次：2016 年 4 月 第 1 版

印 次：2016 年 4 月 第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5457-1343-5

定 价：42.00 元

版权所有 翻印必究

编委会

主 编：李洁亮

副主编：周朝霞 于亚军

编 委：肖增爱 郭鹏杰 张 伟 白丽珍 段献军 王 维

赵小玲 李梦军 吴 利 郭晶静 郭玉萍 杜林娥

郭彤敏 王艳萍 李建云 韩 梅 王雅琴 王彩萍

高翠鱼 贾建军 曹喜兰 冀春娥 徐向红

校 对：陈 茜 王凤敏

序 言

涧河街道地处太原市东北部城乡交汇处，辖区面积 18 平方公里，现有常住居民 3.4 万户，人口 9.8 万人，街道下辖 14 个社区，40 个驻地单位，610 个商业网点。

街道社区作为所辖区域发展的“晴雨表”，映射着管理是否衔接、治理是否有序、服务是否配套等方面的问题。随着我国经济社会的快速发展，目前出现了经济下行压力变大以及社会问题不断增多的“立体性困扰”。如：城中村整体拆迁、棚户区集中改造、企业转型、非法融资、意外致贫、就业困难、外来务工等多种因素引发的社会矛盾，为街道社区的治理和服务带来了新的困境：

困境一：街道社区服务内容与时代发展及居民现实需求衔接不够，挖掘新的服务项目成为其发展新目标。

困境二：街道社区传统服务功能不能完全满足居民日益增长的生活需求，完善功能、提高水平成为其发展新要求。

困境三：街道社区治理模式、服务手段跟不上时代前进步伐，创立“一社区一特色一品牌”成为其发展新举措。

省委常委、组织部长盛茂林在 2016 年 4 月 7 日全省城市社区活动场所建设工作推进会上强调：提高社区党建工作水平，要健全理顺工作体制，积极探索试点街道和社区“大党（工）委”制，构建封闭物业小区“四位一体”模式和社区“一委一居一站”模式，构建充满活力的大党建格局。太原市杏花岭区委、区政府加强基层组织建设，以增强政治功能和服务功能为抓手，以为百姓服务为出发点和落脚点。涧河街道党工委结合实际践行以“大工委”的区域化党建为龙头，依照 14 个社区不同地域、不同人文、不同特点，积极创新探索社区治理服务新模式，全面编织“精准服务网”，符合当今时代发展的趋势。

“精准服务网”工程的实施就是要使街道社区公共治理与公共服务、居民自治管理与自我服务在一个崭新的平台上有效衔接，实现“民有所呼、我有所应，民有所求、我有所为”，把街道社区建设成为和谐宜居的家园。

李浩亮

二〇一六年四月

目 录

CONTENTS

001

党建惠民生 便民冉璀璨

便民服务·锦绣苑社区

011

“四大文化”工程滋润温馨家园

社区文化·同煦苑社区

019

百姓“家门口”的教育

社区教育·迎春苑社区

029

志愿服务——温馨港湾的盏盏明灯

志愿服务·东岗社区

039

“未成年人”的一片蓝天

未成年人服务·耐火西巷社区

045

整资源 多举措 创平安 构和谐

平安共建·柏桦苑社区

053

党建引领 服务支撑 自治管理托起幸福和谐梦

社区自治·同乐苑社区



061

“银龄套餐”——老年人的手杖

为老服务·柏杨树社区

069

“五个机制”夯实社区宜居基石

外来人口服务·花南社区

077

帮扶救助——和谐宜居“主旋律”

帮扶救助·涧河社区

085

排隐患从“小”着眼 构和谐筑“大”环境

和谐共建·七府园社区

093

浸入心扉的一缕柔和温暖的阳光

心理疏导·新店社区

101

片区“小格格” 和谐“大格局”

网格化服务·长沟社区

107

留守老人的小树荫

留守天地·东山社区

党建惠民生 便民再璀璨

便民服务·锦绣苑社区

案例背景

锦绣苑社区位于杏花岭区北部，东起柏杨树北二巷，西至北同蒲铁路，南临柏杨树北一巷，北与七府园社区接壤，属典型的城乡结合和单纯的居民聚集型小区。现有楼房75栋，院落4处，居民3887户，人口12336人，直管党员76人。

随着城市化进程的不断加快，社区工作发生了根本性的变化，具体表现在四个方面：一是人口构成复杂化，随着单位人向社会人的转移，自由职业者、“两新”组织成员、外来务工人员不断涌入社区，使社区人口构成发生了巨大变化；二是服务功能多元化，社区承接着一部分政府转移出来的管理职能和企业剥离出来的部分服务功能，使社区服务呈现多元化的态势；三是居民需求多样化，随着社会环境的不断变化，居民生活质量越来越高，居住环境越来越好，居民需求也从以前单一型向多样化转变；四是社会治理民主化，随着社会的转型和时代的变迁，居民依法参与重大事项决策和公共事务管理的意识逐渐增强，民主协商公约自治成为主题。

目前社区发展的瓶颈表现在：社区人员少、事务多、责任重，存在着与服务不对称的现象，为了很好地解决这些问题，社区经过几年的摸索，确立了以党建为引领、以管治为手段、以服务为目的的具有本社区特色的服务模式。

锦绣苑社区功能齐全，环境优美，办公场所1800平方米，设有“一厅、两场、三站、四家、五室”，形成了集办公、文化、健身、医疗、治安为一体的现代化综合服务体系，实现了“一



网式受理、一站式服务、一条龙办结”的服务模式。基本建成了管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、文化氛围浓厚、人际关系和谐的现代化新型社区。倾力打造出学习型、民主型、服务型、信息型、自治协调型的“五型”社区。

主要做法

一、党建引领，统筹社区大发展

社区以五好支部建设为抓手、以组团服务为载体、以十大岗位为平台、以十联共建为机制，发挥了党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，增强了政治功能和服务功能。

（一）“四个到位”，筑牢党建根基

1. 学习引导到位。依据年龄结构、知识层次、身体状况、特长优势的不同，将党员划分为四类进行指导学习：对身体健康、能正常学习的党员采取“支部领学”；对读写有困难的党员采取“结对帮学”；对因身体原因，不能参加集中学习的党员采取“上门送学”；对临时外出，不能参加集中学习的党员采取“微信联学”。通过“四学”及时宣传



党的方针政策，定期沟通了解党员的学习情况，保证了党员的学习时间、内容、效果、参学率。

2. 队伍建设到位。社区退休党员 37 人，社区干部党员 7 人，在职党员 126 人，大学生党员 28 人，退伍军人党员 4 人。为有效发挥“一个党员一面旗”的作用，我们在退休党员中开展了“三比三看”活动（比服务看奉献、比奉献看行动、比行动看实效）；在大学生党员中开展了“三主动三提升”活动（主动学习提升服务能力、主动调研提升观察能力、主动思考提升参与能力）；在退伍军人党员中开展“三注重三参与”活动（注重社区事务参与社会治理、注重社会维稳参与应急防范、注重宣传引导参与国防教育）；在在职党员中开展“三晒三履”活动（晒承诺履行服务清单、晒岗位履行服务职责、晒身份履行服务作用）。通过活动使党员的身份亮起来、形象树起来、作用显出来、样子做出来。

3. 帮扶救助到位。社区弱势群体较多，我们把有能力的党员分组与残疾人、空巢独居老人、单亲家庭、重点人员、特困居民、因病致贫等特殊群体一对一帮扶救助。目前，共结成帮扶对子 56 对，136 人受益。

4. 民情走访到位。社区党支部配备“民情日记本”，从社情民意出发，了解百姓所关注的热点、难点、焦点等问题，对这些问题支部都要逐一解答并建立台账。

（二）凝聚力量，树好支部形象

社区以贯彻习总书记系列讲话精神和省、市、区、街有关精神为动力，以开展“三严三实”专题教育为契机，以“人一之我十之，人十之我百之”的拼劲，关注民生、关注居民，同



时采取开设“一小时课堂”工作法，让社区党员、干部相互交流，取长补短，打造出一支敢担当、善作为的社区党员干部队伍。

此外，社区将打造“书香楼宇”，率先在 22 个楼栋，92 个单元，以不同主题、不同内容、不同形式呈现社区的满楼“书香”，实现“文化种在家门口，教育植在民心中”。

（三）组团进驻，延伸党建触角

开展组团服务助推服务型党支部建设活动，到社区报到的在职党员有 126 人，通过“十家单位共建、百名党员认岗”活动，设立政策宣讲岗、环境美化岗、家政便民岗、文化体育岗、就业扶助岗、平安秩序岗、医疗计生岗、健康教育岗、民调帮教岗、文明监督岗十大岗位，使百名党员撑起了共建和谐社区的新天地。目前，在职党员在十大岗位上开展社区各类服务 336 次，在职党员志愿服务活动已成为社区的品牌项目。

（四）注重培训，提升两个能力

社区党员、干部是党和政府联系人民群众的桥梁和纽带，上情下达、下情上传的能力培养势在必行，因此社区时刻注重对干部的协商能力、办事能力、素质修养等方面的培训。通过开展培训、竞赛、排名、点评，激发社区党员、干部的服务意识和热情，营造积极向上的工作氛围，提升社区干部的协商能力和办事能力。

二、服务精准，推进社区大发展

社区推出“12380”服务体系，努力提升社区服务科学化水平，全面提速社区发展。

“1”建设一个中心——养老服务中心

一是建成高标准的日间照料“四室一桌”，即康复室、活动室、保健室、图书室、夕阳乐餐桌。并为老人添置休息床位，联系社区卫生站定期为他们开展健康检查。

二是利用“为民服务平台”，为社区老年人提供专业陪护、法律咨询、保姆护理、管道疏通等 30 项服务。通过实施“十分钟”生活圈及助医、助餐、助乐等举措，为辖区独居空巢老人、失独家庭、残疾人等有需求的人员提供便捷的服务，只要这些弱势群体拨打热线“3010110”电话，讲明服务需求就能在 10 分钟内得到解决。



三是社区与辖区单位共建，开展了“时间储蓄、志愿助老”活动，通过志愿者与受助老人“一对一”、“多对一”等方式，对高龄独居等困难老人进行帮扶。同时推行了“一书一卡一册一簿一记录”的“五个一”工作机制，将跟踪服务贯穿于活动始终，要求每个志愿者将服务时间、内容填入储蓄卡内，这样，志愿者就是储户，储蓄的是时间，增值的是爱心。养老服务中心的建成，实现了吃饭有餐桌、托老有床位、活动有场所、精神有慰藉、养生有课堂、家政有热线、管理有人员、残疾有扶助”的“八有”目标。社区先后有 500 多位老人享受了精准服务带来的实惠，他们在养老中心里快乐生活。

“2”培育两大自治组织——社会组织、民间组织



一是引进社会组织共建，社区党支部引进两大具有影响力的社会组织，通过政府购买服务的方式，参与社区治理与公共服务，这些社会组织活跃在社区的卫生健康、居家养老、教育科普、文化体育、法律维权、环境保护等公益活动中。

二是孵化民间组织参与，社区将 12 个民间组织分为社区互助型、自愿服务型、公益慈善型、事务协调型四大类。通过两大组织的引入和孵化为社区服务注入新的活力。

“3” 成立三大工作室——民情服务工作室、睦邻文化工作室、阳光帮扶工作室

民情服务工作室主要以“舆情分析、社情民意、来信来访、矛盾调处”等为主线；睦邻文化工作室主要以“邻里守望、文化交流、文明礼仪、互助友爱”为平台；阳光帮扶工作室主要以“困难帮助、法律援助、大病救助、就学资助”为内容。三大工作室的有效运行，从不同方面丰富了服务内涵，使得社区建设、惠民项目、文化教育、扶助帮扶等各类服务居民事项有效衔接，发挥了社区服务居民的作用。

“8” 构建网格路路通服务模块

社区点大、面广、居民多、社区干部少，为提升社区服务的总体水平，党支部把社区划分为 8 个网格，通过构筑总网格长、网格员、网格协管员三级联动机制，实现总网格长管理区、网格员管住片、网格协管员管好点，形成区、片、点结合的网格化管理模式。同时，认真履行联系居民、摸清民情、掌握民意、排除隐患、解决矛盾、维护稳定等职责，做到“来有问题，去有目的，实时跟踪，实时反馈”，使网格员在网格中细品百味，实现“小事不出格、大事不出社区、重大事项报街道”的