社区治理的“最后一公里”,往往藏在楼道灯亮不亮、地砖松不松、老人办事跑不跑得动这些小事里。日前,天津新闻广播《文明天津大家谈》专题节目继续推出“邻里守望 文明津城”系列策划,邀请河东区富民路街道金月湾花园社区党委书记、居委会主任江昊,蓟州区文昌街道龙港社区党委书记、居委会主任石磊走进直播间,分享用“绣花功夫”破解治理难题的鲜活故事。其中,金月湾花园社区用61个“微网格”让民生问题48小时办结率超过九成,龙港社区则用“书记摆摊”“老法官坐班”把矛盾化解在居民家门口。

共享狗绳牵起体谅 老法官坐班解心结

社区文明暖在细微处

靳 鑫　芬 菲

“微网格”细治入微 刻瓷刀文明入心



刻瓷技艺与文明倡导有机融合

河东区富民路街道金月湾花园社区建成已有15年,16栋楼、常住人口3000多人。过去社区划分为7个网格,每个网格包含居民500多人。社区党委书记、居委会主任江昊坦言,工作中发现,居民遇到的楼道灯坏了、地砖松动、杂物堆放这类小问题,往往不能被及时发现,小事很容易拖成烦心事。为此,社区在原有网格的基础上进一步细分形成61个“微网格”,每个网格仅50多人,配备1名微网格员和两三名志愿者。

“每个微网格明确一名党员或热心居民担任微网格员,负责政策宣传、信息收集、民情反馈、简易纠纷调解等工作。”江昊说,社区还建立动态人口、需求、资源三张清单,实现“一户一档”精准管理。微网格员大多是本楼居民,脸熟、好沟通,随时随地就能看一看、问一问、听一听。收集上来的诉求,依托“提—议—办—评”闭环机制,90%的民生问题在48小时内办结,推动电动车充电桩安装、绿植补种等60余件民生实事落地。

网格细了,文明宣传也有了新载体。社区有个特色文化品牌——刻瓷沙龙,队伍里有一批“民间高手”。社区干部琢磨:文明宣传能不能用老百姓喜欢、有温度的方式来讲?于是,刻瓷班老师把文明养犬、交通安全、诚信经营等理念,一笔一刀刻在瓷盘上。“天津是我家 建设靠大家”“垃圾不落地 城市更美丽”“礼让斑马线 驾车好习惯”等宣传语,通过细腻刀工与传统艺术巧妙融合,变成了接地气的文明文创作品。

社区还拍摄了《传承津门底蕴 彰显城市温度》主题宣传片,用实景加AI形式,让传统刻瓷技艺“动”起来。参与刻瓷的居民说:“我亲手把文明刻上去,自己首先就要做到,同时带动更多的人。”江昊表示,瓷盘看得见、摸得着,居民从“被动听”变成“主动做”,刻瓷也从兴趣爱好变成了基层文明培育的载体。

一根“共享狗绳” 牵起邻里体谅



“红物业、好邻里”家庭文明邻里节

文明养犬是很多小区常见的邻里话题。社区设置“共享狗绳取用点”,把牵引绳放在楼栋便民位置,居民出门遛狗忘带可以随时取用。江昊说,有养犬居民反映,自己出门遛狗匆忙时经常忘带牵引绳,“我们就想,不能只提要求,也要多一点便民的、暖心的小举措”。社区对养犬情况入户摸排,合理布局设置借用点,同时明确共享狗绳是应急补充,不能替代自家牵引绳,并做好定期消毒维护。一根小小的牵引绳,一头连着安全,一头连着体谅,让邻里之间多了一分理解、多了一分包容。

社区还探索“红色物业”模式,把物业变成社区治理的“合伙人”。今年,金月湾花园社区举办“红物业、好邻里”家庭文明邻里节,由社区党委牵头,联合物业服务企业和辖区志愿者共同策划,设置文明家庭故事展、感恩墙、萌宠冲冲冲等环节,让各年龄段的居民都能找到可以参与的项目。江昊说,红色物业在社区文明建设里像个“大管家”加“黏合剂”,带着大伙儿把日子过得更有滋味。

面对面摆摊听诉求 老法官坐班解心结



老法官蒲彦文调解居民与物业的矛盾纠纷

蓟州区文昌街道龙港社区辖区面积1.5平方公里,下辖18个居民小区,其中14个老旧小区里大部分居住的都是老年人。社区党委书记、居委会主任石磊在走访中了解到,很多老人想反映问题,但又担心在电话里表达不清楚,就一直把诉求憋在心里,很容易积累成矛盾。基于这个现状,社区常态化推出“书记与您面对面”便民服务项目。

“每周一由我和社区干部带队,走进小区楼群街巷,与居民面对面沟通交流,收集问题、解答政策。”石磊说,到小区后一般采取固定“摆摊”加入户走访相结合的形式,社区干部在楼下“摆摊”集中回答居民问题,让居民能够找得到人;网格员和志愿者进楼栋,告知居民有建议可以下楼反馈。项目运行以来,已解决各类问题450余件,包括楼房漏水的维修、天然气管道的铺设、破损路面的修缮等。

鑫海西区小区建成20年一直未通天然气,小区居住的又都是老年人,做饭不方便的同时还存在安全隐患。居民通过“书记与您面对面”项目反映后,社区第一时间安排专人负责推进,定期向居民反馈进度,天然气管道在去年顺利接通,110多户老人成功用上天然气。“居民的诉求有了固定的反馈渠道,沟通更顺畅,我们也能真正了解居民的需求和想法。”石磊说,这一机制真正实现了在小区楼栋就能够“见得到人、说得上话、办得成事”。

龙港社区还有一块矛盾化解的“金字招牌”——“老法官调解室”。蓟州区法院退休法官蒲彦文每天坐班,为居民提供公益法律咨询和矛盾调解服务,成功化解了近百户业主与物业公司长达多年的物业费纠纷。石磊坦言,过去社区调解小矛盾,单纯靠工作人员劝导,矛盾双方接受程度并不高,效果有限。“如果能够引入专业的法律人士配合,调解的权威性就会提升,成功率肯定也能得到提升。”通过法理讲底线、情理暖人心的调解方式,“老法官调解室”成功化解各类矛盾纠纷多达2600余件,实现了矛盾纠纷就地化解。

幸福大集月月开 帮办能手户户暖



每月20日,龙港社区幸福大集活动如期举行

龙港社区老年居民占比较高,很多独居、空巢、高龄老人行动不便,不会操作智能设备,办理社保认证、医保业务等事项十分困难。社区依托志愿服务队搭建了“帮办小能手”服务平台,提供全方位、零距离的代办、帮办、协办服务,至今已累计办结民生、法治、关爱类各类事项420余件。

石磊介绍,网格员和帮办志愿者分片包干,定期走访高龄、独居、残疾老人,按人建立需求台账。针对民生琐事,为老人代办医保缴费、养老认证、代买生活用品、代缴水电费等;针对法治需求,联合老法官调解室,帮老人代写文书,解答赡养、遗产继承等法律问题;针对关爱服务,定期上门陪伴探访、打扫卫生、排查居家安全隐患。社区党群服务中心设置帮办服务窗口,针对行动不便的老人提供上门帮办,做到小事即时办、大事跟进办、难事协调办。

说起龙港社区的“幸福大集”,最早是2019年启动试点。石磊回忆,建“幸福大集”的初衷,是在一次走访中偶然看到辖区李大妈在理发店门口徘徊。工作人员上前了解,原来是李大妈明天要出门参加婚礼,想理发,一问价格需要20元,大妈有点舍不得。“我们就想,社区里像李大妈这样的老人肯定不少,能不能找一些资源整合到社区党群服务中心门口,帮助老人们解决生活难题。”

于是社区推出“幸福大集”项目。刚开始试点时服务项目不多,就是简单的义诊、理发。社区一边办、一边收集居民意见,动态增加服务项目。经过几年打磨,固定在每月20日开集,形成常态化机制,服务项目越来越丰富,健康义诊、家电维修、政策咨询、农品售卖等全都包含在内。如今每次大集开市,不少居民早早过来排队,理发、义诊、家电维修这些摊位人气最旺。很多热心居民、社区能人也主动报名当志愿者,从单纯“接受服务”变成参与服务别人。

从金月湾花园社区的61个“微网格”到龙港社区的“书记与您面对面”,从刻瓷盘上的文明标语到“老法官调解室”的温情化解,从“共享狗绳”的邻里体谅到“幸福大集”的便民服务——两个社区,一个用“微网格”让城市治理细“治”入“微”,一个用“面对面”和“老法官”守护老旧小区的和谐安宁。当邻里守望成为习惯,文明之花便会在城市的每个角落绽放。

《文明天津大家谈》节目

音频直播:每周三9:00至9:30

播出频道:天津新闻广播

播出频率:FM97.2　AM909

同步视频直播:“天津广播”微信公众号

图文及视频推送:“津云”客户端、微信公众号“天津新闻广播”等平台

每期节目主要内容在次日早间《天津新闻》呈现,由“文明天津”公众号转发。

