

黄岛街道实施小区治理“供给侧改革”，为居民提供个性化、专业化、定制化服务，推动小区治理从粗放到精准、从分散到集中、从低效向高效转变

从“大水漫灌”到“精准滴灌”



多彩课堂点亮孩子周末生活。□记者丁霞摄

志愿服务者在前湾小区开展志愿服务活动。

□本报记者 丁霞

“杨姐，算上这次我站岗的积分，够给我姑娘报上书法课了吧？”近日，家住黄岛街道黑山小区的冯传玉高兴地来到海坛岛街社区为女儿报名参加多彩课堂。“街道推出了‘积分换学分’活动，居民参加志愿服务获得的积分可换成多彩课堂的学分，让孩子在周末能参加书法、乐器等趣味课程。接送孩子的时候，我们家长之间还能聊上两句，不仅能结识新朋友，还解决了不少日常问题，邻里间的关系也越来越好。”冯传玉说，黄岛街道创新推出的“积分换学分”等贴近居民需求的创新举措，在辖区内广受好评。

为破解小区治理“大水漫灌”、居民获得感不强等问题，近年来，黄岛街道党工委用好改革“关键一招”，以供需匹配度为切口，以居民真实需求为导向，实施小区治理“供给侧改革”，补齐短板、打通路径、提升质量、完善机制，为居民提供个性化、专业化、定制化服务，推动小区治理从粗放到精准、从分散到集中、从低效向高效转变。

>>下沉一线<< 完善“人、地、时”服务要素

“街道补齐供给结构短板，完善‘人、地、时’服务要素，聚焦群众办事的堵点、难点和痛点，推动人员、资源、服务下沉一线，让群众办事有人找、有地找、方便找。”黄岛街道党工委组织委员徐攀登告诉记者。

“三亮”行动进小区，解决“有事不知找谁办”困扰。街道整合小区党支部、业委会、物业公司三方力量，开展亮身份、亮职责、亮服务的“三亮”行动，579名党员中心户统一挂牌，在楼栋、小区广场公示栏集中“亮相”，162名业委会成员与业主面对面交流，38名业委会主任上台述职述责，利用楼道空间打造便民公示栏，公布党务、政务、警务、法务、家务等5类35项服务事项联系方式，让业主遇事有人管、需求有人听。

服务阵地“全覆盖”，破解“有事不知去哪办”难题。街道采取升级一批、改造一批、户外场地利用一批的“三个一”模式，对19个党群服务站进行差异化互补升级，利用废弃集装箱等改造8个“民生小站”，对距离较远的楼座增设6个胶囊式党群服务站，开展15项便民服务标准化建设，形成“有事没事常来坐坐”的良好氛围。

错时服务“不打烊”，化解“上班族办事难”的尴尬。为破解上班族“上班没空办，下班没处办”等问题，社区党群服务中心、服务站等推行“错时服务”模式，在工作日上班前和下班后的时间，以及周末和节假日安排工作人员轮流值班。2024年累计办结大病救助、分娩补助、就业咨询、社保咨询、居住证明开立等服务事项730余次。

>>摸准实情<< “快、准、细”感知服务需求

“街道打通供给反馈路径，‘快、准、细’感知服务需求。以居民的真实需求为导向，全力打破供需信息差，不断提高党组织对小区的动态感知能力。”黄岛街道党建工作办公室负责人崔晓丽表示。

做实社区服务日，登门察实情。街道把每周六确定为“社区服务日”，120余名包社区干部常态化入户，建立112名困难人员的帮扶台账，发布76名涵盖律师、教师、水工、电工等职业的小区“能人榜”，吸纳45名外卖员、快递员、货车司机等新就业群体担任兼职网格员。2024年以来，收集问题353件、建议182条，已办结341件，解决率达96.6%。

办好协商议事会，开门听意见。由小区党支部牵头组织协商议事会，邀请社区党委、业委会、物业、居民代表等共同参与，选聘66名热心居民担任观察员，建立“居民点单、支部派单、党员领单、群众评单”的闭环处置流程。今年已召开协商议事会例会70余次，停车、充电等专题协商会26场，完成修复危墙、增设车位等实事60余件。

积极回应公众投诉，专门开药方。黄岛街道出台《关于提升群众诉求办理质效十条工作意见》，健全完善“接、转、办、督、考”的12345市民热线件办理流程，实行周通报、周调度、月培训等制度，对反复投诉的疑难问题，由分管领导提级办理，对暂时未解决、未满意事件安排专人跟踪盯办。2024年共完成800余件“回头看攻坚”工单办理，解决率89.49%、满意率100%，专人回访600余件工单办理，一次解决率96%、满意率85%。

>>聚焦民生<< 提供“亲、暖、安”精准服务

黄岛街道提高供给体系质量，提供“亲、暖、安”精准服务。充分发挥小区党支部的引领协调作用，统筹协调各类资源要素，办好民生实事，以精准服务温暖人心。

党支部领办“我们的小区”，亲情服务有温度。街道创建“我们的小区”服务品牌，由小区党支部整合物业、共建单位、双报到单位等，组建62支志愿服务队和33支党员先锋队，开展邻里活动、志愿服务、联建共建、扶危济困、文化活动等五类服务，举行红歌会、青少年阅读、星光夜市、趣味运动会、商家面对面等特色活动100余次，引导居民把社区当成家，把邻居当成家人。

聚力办好“关键小事”，暖心服务有力度。街道把停车、飞线、燃气安全等群众反映强烈的问题作为突破口，由小区党支部牵头开展专项整治行动，通过移栽树木、便道改坡、宣传栏改移等措施“挖掘”车位，共增加停车位90余个；扩建停车棚、充电棚19个，累计整治941个单元，捆扎、剪除飞线7000余米；聚焦燃气生产、流通、使用全链条，整改隐患206项。

聚焦特殊群体关爱，安心服务有厚度。街道把“一老一小”服务、稳就业摆在更加突出的位置，每年投入280余万元用于老年人体检、购买意外险、走访慰问等；每年投入45万余元，开展“美德少年”评选、高考奖励等活动；免费开设叉车、充电桩运维、直播带货等课程，每年帮助200余名学员实现“毕业即就业”，搭建馨管家小程序服务平台，组建就业帮办微信群6个，2024年以来，成功解决5300名居民就业难题。

>>共治共享<< 打造“积、用、育”服务体系

黄岛街道完善供给长效机制，打造“积、用、育”服务体系。坚持“试点先行、典型引路”，围绕服务人员、资金、资源等探索长效机制，努力构建共建共治共享的基层治理新格局。

“小积分”撬动基层治理“大变革”。街道制定《志愿服务积分管理办法》等，明确服务范围和积分兑换流程，多渠道筹集资金，确保每个社区每年平均3万元的经费保障。开发志愿者管理小程序，建立信息宣传、居民打分、观摩评比的考核体系，每年对积分情况进行统计排名，不断激发居民参与社区治理的积极性。

盘活用好公共资源挖掘服务潜力。街道制定《小区公共收益资金规范管理办法》，创新业委会组建激励措施，按组建时效奖励2000至10000元的“启动资金”，有序落实“一管四统”工作机制。累计摸排公共收益项目18个、资金使用事项15个，摸排“两房”47处1.65万平方米、“两共”253处288万平方米，已清理规范4.54万平方米。

以“合伙人”思维培育服务生态圈。街道探索“公益+低偿+市场化”服务模式，发动志愿者、小区能人、公益组织、共建单位等“社区合伙人”，常态化提供四点半课堂、红色宣讲、手工制作等15项志愿服务；以海坛岛街社区为试点，探索以空间换服务，以零租金引进教育培训机构，按成本价向居民提供专业培训；采取市场化运作模式，幸福小镇小区利用新摸排的10处公共用房，引进夜校、图书馆、社区食堂等项目，新设充电桩、快递柜等便民设施79处，实现为民服务和经济效益“双提升”。