

抓好小细节 彰显大服务

——川汇区七一路街道文明社区“一站式”服务纪略

□记者 方珍 关秋丽 王荔琼 文/图

社区工作千头万绪，从何下手才能让居民生活更方便、舒适？11月2日，记者来到周口市川汇区七一路街道文明社区找寻答案。为推动社区服务资源下沉，让居民在家门口就能找到组织、享受服务，文明社区以党建引领为抓手，为社区居民提供“一站式”服务，小细节藏着大服务，网格化服务更精准，“五星”闪耀让服务放光芒，不断提升居民的安全感、获得感和幸福感。

小细节蕴含大服务

“谭主任每天早上5点钟就起床了，早早来到单位开始一天的工作，看居民有啥需求、有啥困难、有啥心结，该汇报的汇报、该落实的落实……”七一路街道办事处工作人员郭恩惠向记者讲述着文明社区居委会主任谭彩虹辛劳工作的事。

“聚焦居民所需所求，让服务更接地气、更有温度，一直是文明社区工作努力的方向。”谭彩虹告诉记者。

该社区有许多像谭彩虹一样的社区干部，想居民所想、急居民所急，大到老旧小区改造，小到环境卫生、居民理发，事无巨细，他们都尽心尽力为居民服务。

10元理发店，已在该社区扎根20多年。该店坚持10元理发，初心不变，深受辖区居民喜爱。理发店旁边的老酒馆也有20多年历史了，其黄酒非常出名，为居民留下了舌尖上的记忆。

来到文明社区党群服务中心，一楼的便民服务大厅秩序井然，居民小李正在门口的自助智能服务终端机上办理业务。该中心新引进身份证受理一体机和河南公安自助智能服务终端机，社区居民可以免费自助办理身份证、打印无犯罪记录证明等，极大地方便了办事群众。该中心对涉及劳动就业与社会保障等高频业务提供“一站式”办理服务，切实履行“最多跑一次”承诺，居民对此纷纷点赞。记者看到，大厅内的便民服务清单上详细罗列着办理各种业务所需资料，方便居民了解详情，省事又省心。同时，社区还向年老体弱、身体伤残（病）等原因行动不便的特殊人群提供上门服务，把服务触角延伸到群众家中，最大限度把方便送给群众，真正把群众的事当成自己的“家中事”。

此外，该中心的“暖心驿站”还为社区居民提供临时休息、饮用热水、手机充电、雨伞借用等多项服务，让居民真切感受到社区大家庭的温暖。

.....

这些看似琐碎的细节，真正让居民感受到了方便，生活也更惬意了。



便民服务大厅对涉及社保、医保等的高频业务提供“一站式”办理服务。



改造后的文中小区一角。

网格化服务更精准

为更好地服务居民，近年来，文明社区积极探索实践，实行网格化服务模式，构建严密组织体系，精细网格服务，将组织架构在网格、力量充实在网格、问题解决在网格，把服务触角延伸到群众身边，努力做到“小事不出网格，大事不出社区”，不断推动社区服务工作再上新台阶。

细分服务单元，打通“神经末梢”。文明社区结合实际，将辖区的供销社家属院、五文化家属院、文中小区和财税小区科学划分为3个网格，配备3名网格员，常态化开展“入户大走访”，反馈实时信息、收集意见建议、解决微小矛盾，真心实意为群众办实事，不断优化网格服务。

强化党建引领，激发居民参与。文明社区充分发挥社区党组织的战斗堡垒作用，动员网格内党员、志愿者等力量积极参与网格化社会服务工作，做好辖区内的社

会治安、安全生产、环境卫生等工作，真正做到人在“网”中走、事在“格”中办，让老百姓更有安全感。

创新服务模式，优化网格服务。文明社区常态化开展“法律宣传进社区”等便民服务活动，“四点半课堂”“美化家园”“困难群体结对帮扶”等志愿服务活动，组建“红歌会”、腰鼓队、模特队……推动居民从共鸣到参与、从参与到习惯、从习惯到主动，逐渐构建共建共治共享服务新格局。

加强平台建设，提高居民认知。文明社区在线上利用基层社会治理智慧平台，实时掌握社区网格情况；线下通过“入户大走访”，开展“敲门行动”，反馈实时信息，收集意见建议，解决微小矛盾。

文明社区始终坚持“以人民为中心”的服务理念，聚焦人民群众切身利益“大事”、社会矛盾纠纷“难事”，让社区居民生活更便捷、邻里更和谐。

“五星”闪耀让服务放光芒

文明社区党支部是河南省首批“五星”党支部。他们以“支部过硬”统领“共建共享、平安法治、幸福和谐、宜业兴业”的“五星”支部建设，制度上墙、责任到人，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，为居民办实事、解难题。

“支部过硬星”：该支部党员带头学习党的方针政策，推动各项工作措施落地见效，千方百计为群众解难题、办实事。务实担当，小事用心办、大事冲在前、难事顶得上，让党员群众信得过。作风民主，广泛听取意见建议。公道正派、公正处事，依章办事、廉洁自律，不损公肥私。

“共建共享星”：该支部推进社区民主管理，完善党支部领导下的居民自治、民主协商机制，健全居民议事会、理事会、恳谈会制度，深化运用“一征三议两公开”工作法。营造整洁有序的居住环境，推进小区环境“微治理”，打造有烟火味、人情味、文化味的社区。推动老旧小区改造，优化改造方案，引导居民主动配合施工。对未纳入改造的小区，积极探索各种方式进行小区“微改造”。

“平安法治星”：该支部通过多种渠道，全面收集梳理居民诉求，及时化解矛盾纠纷。健全小区消防安全制度，防范安全事故发生。发挥社区联防队伍作用，配合有关部门做好辖区重点场所的联防巡查，严格防范治安事件。提醒群众认清非法集资等多种诈骗陷阱，防范诈骗行为。建立社区应急管理服务站，成立社区应急处置队伍。

“幸福和谐星”：该支部加强党群服务中心建设及综合使用效率。打造党群服务中心阵地，推行“一站式”服

务和“最多跑一次”改革，积极设立党群服务站，打造“15分钟服务圈”。优化社区少儿服务，保证幼儿就近入园，完善社区少儿活动场地。优化社区卫生健康服务，开展居民健康教育，积极推动社区卫生服务站、家庭医生建设，满足居民医疗卫生服务需求。

“宜业兴业星”：该支部大力支持就业创业，落实“人人持证、技能河南”建设要求，注意挖掘社区公共服务岗位，提供低成本、便利化、开放式综合服务。利用党群服务中心等场所，创办“暖心驿站”。贴心服务企业商户，社区“两委”成员积极联系企业，及时掌握他们的经营状况。积极维护市场秩序，教育引导辖区商户遵规守法、诚信经营。配合城管等执法机构，对占道经营、农贸市场乱堆乱放等现象开展协助管理。

正是由于该社区的“五星”真作为，形成了“五星”都闪耀的局面，在为民服务中取得了可喜的成绩。

川汇区七一路街道党工委书记邓宝松说：“我们始终坚持以党建为引领，加强基层社会治理，以网格化管理为抓手，探索推进‘社区街区小区一体化’治理，全力以赴解决群众的急难愁盼问题，扎实做好‘邻里’文章，打造智能化、一体化、多功能服务环境，做好‘精准式’‘一站式’‘贴心式’服务，实现基层治理效能和群众满意度双提升。”

百名记者大走访