



加强阵地建设,推进组织发展。



坚持深度学习,注重知行合一。



善当“调解员”,用心解决居民“挠头事”。



用脚步丈量社区,打通服务群众“最后一公里”。

# 有时间做“泉小哥” 有困难找“泉小哥” “泉小哥”走出基层治理“新路径”

本报记者 刘项清 杨国庆 本报通讯员 王夏雯 韩开茹 摄影报道

邹城市千泉街道深入学习贯彻党的二十大精神,积极探索社区治理新举措,创新推出“泉小哥”为民服务品牌,打造党组织引领下的集居民自治组织、社会服务组织、志愿公益组织于一体的社会治理体系,聚焦群众最“盼”的事,解决群众最“难”的事,引领辖区党员干部及各类服务组织和志愿团队,用“泉”心诠释千泉担当,用“泉”意彰显为民情怀,不断提升人民群众的获得感、幸福感。

打造系统化治理新架构,实现服务水平“全面跃升”。“我们将网格化服务作为夯实基层社会治理的主抓手,坚持以党建为引领,以社区为依托,健全体系化支撑、网格化管理、品牌化服务,打造倾情付出、敬业奉献、忠诚担当的“泉小哥”团队,将为民服务的触角延伸到基层治理神经末梢。”千泉街道党工委书记房亚东说道。该街道充分发挥党工委主导、党支部主抓、党员主力作用,成立“泉小哥”服务品牌创建工作指挥部,健全优化“街道工委—社区党委—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”5级组织体系,构建“1+N”党群服务矩阵,建设1个社区党群服务中心和167处网格党群服务站,“泉小哥”驿站,促进党建与基层治理双向融合、全域提升。同时,为扎实推进“泉小哥”队伍专业化、专职化管理,建立由2072名党员干部、300名社区干部及100余名社区工作者组成的“泉小哥”服务团队,承担网格内社情民意收集、问题诉求办理、安全隐患排查、惠民政策宣传、公共服务代办等10项工作职责,做到简易问题即时办、困难问题限时办、所有问题依规办。

健全规范化服务新机制,全力解决群众“急难愁盼”。千泉街道南关社区的立体停车场长时间不能使用,群众意见很大,纷纷要求退还已购车款,12345热线多次下发督办工单。对此问题,街道物业办、安检办、环保办及城建办等多次召开联席会议,一周内办理了产权证;街道办事处还协调一家物业公司与南关社区签定了五年合作协议,由物业先行垫付启动资金,立体车位操作人员、安全员迅速到岗工作。南关社区居民唐杰竖起大拇指:“现在24小时都能停车,再也不用费时费力找

车位了,给咱“泉小哥”点个五星好评!”据了解,“泉小哥”团队立足辖区实际,实行“群众点单、网格报单、社区派单、部门接单、督办消单”闭环工作机制,整合志愿者人才资源、挖掘社区既有资源、利用社会资源开展服务,用心用情解决居民诉求,做到回应有速度、办理有精度、工作有力度、服务有温度,千方百计解决群众所思所盼。先后建立“泉小哥”微信服务群800余个,及时回应群众咨询信息9800余条,解决居民环境卫生、设施维修、车位管理问题7000余件。同时,街道设立谐音为“我要要,一拨就灵”的“泉小哥”服务热线5111890,在社区公示栏公布专属“泉小哥”的联系方式,居民享受“管家式”便捷服务。2022年街道“三个平台”交办单数量同比减少13%,实现“精治”管理和“精致”服务双建设、双达标。

激发多元化发展新活力,全力确保品牌发展“行稳致远”。“泉小哥”服务好不好,群众说了算。街道制定五星评价标准,由被服务对象通过微信群或工单为“泉小哥”进行星级评价,群众评价量化赋分后直接和服务人员绩效考核、工资奖惩挂钩。不仅如此,街道每半年开展一次“最美泉小哥”评选活动,对评选出的“接单速度快、服务态度好、处事能力强、群众评价高”的“泉小哥”给予表彰奖励。“就像快递小哥追求五星好评一样,大家接单都争分夺秒、保质保量地去服务。”玉泉社区21网格“泉小哥”王兴佳说。该街道还将“泉小哥”服务品牌创建纳入为民服务、信访维稳、三个平台处理的重点内容,依托街道社会治理服务中心,组建“三个平台”办公室,抽调5名骨干力量集中办公,通过党建引领、品牌赋能,有效整合街道部门、小区物业、志愿团队、网格力量,变多头办理、被动服务为一站受理、主动服务,不断提升服务基层、服务群众的能力。去年以来,该街道累计征集各类志愿服务项目160个,培育金牌服务工作室6个,常态化开设亲子教育、扶老助残、心理咨询等志愿服务项目22个,“泉小哥”志愿服务项目荣获2022年度全省学雷锋志愿服务“最佳志愿服务项目”。



向老党员学“老”精神。



群众“下单”有需求,志愿服务上门来。



敬老爱老,贴心又暖心。



全心全意,有求必应。



党建引领“志愿红”,服务群众“零距离”。



“四点半课堂”护航儿童健康成长。



幸福食堂,让老年人乐享好“食”光。



聚焦特殊对象,解决“急难愁盼”。



社区老年看护队,舞出最美夕阳红。