

山东省滨州市政和社区以社区党建为突破口,整合社区资源

【各地】

## “3351”便民服务新模式创新社区服务

由于历史与现实的原因,介于街道办事处与居委会之间的社区,虽然不在一级行政序列里,却承担着大量的社会管理和 service 职能,如辖区治安、居民户籍管理、计划生育、社会医疗、卫生防疫、养老保险等。人数在 10 人左右的“拎筐人”(社区工作者),往往“伺候”着数以千计的社区居民,人员少、事务多,让社区工作一直高负荷运转,有时也会陷入疲于应付的窘境。为破解这一难题,山东省滨州市滨城区市东街道办事处政和社区创造了“3351”便民服务模式,以社区党建为突破口,整合社区资源,构建社区服务体系,尽可能地方便广大社区居民,走出了一条较有特色的社区建设之路。

### 整合商户力量为社区居民服务

政和社区有 2470 户居民,常住人口 6259 人,其中老年人多、流动人口也多,他们对社区管理和 service 的需求量大。问题的关键在于,整个社区仅有 9 名工作人员,而且掌握的资源也有限,“筐”太大,人太少,拎不动!

怎么办?在上下班的路上,看着街道两侧的众多商户,政和社区党支部书记甄卫东有了主意。社区里有 200 多家商户,大凡餐饮、美发、超市、家电维修、汽车养护等居民日常生活所需要的行业基本都有,何不把他们力量整合起来为社区居民服务?有了初步设想之后,从去年 9 月开始,甄卫东就带着同事开始前期的准备工作。通过摸底、走访,他发现绝大部分商户对提议非常支持,有些甚至主动表示要出钱出力。

### 以党建为龙头 确保服务优质高效

按照甄卫东的提议,政和社区要探索创建一套“3351”便民服务模式。“3351”,第一个“3”就是建设三个服务平台,即社区便民服务党支部、社区便民服务联盟、社区便民服务中心。这是政和社区便民服务模式的核心。与一般的党支部相比,由 33 名商户党员组成的便民服务党支部,更像是便民服务的龙头,负责监督商户日常的便民 service 行为和回访居民。目前,党支部书记张新民经营着政和社区政和诊所,“给社区居民提供健康咨询,和在不违背医疗相关原则下上门治疗。通过开展这个活动,我感觉确实

拉近了同社区居民的关系。”

便民服务联盟由加盟商户组成,只要手续完备、证件齐全、合法经营、诚实守信、照章纳税、致力于服务辖区广大消费者并承诺为广大消费者提供优质、高效 service 就可以加盟。据甄卫东介绍,辖区有 200 多个商户,其中加盟的有 150 多户,涉及餐饮、美容美发、超市、家电维修、汽车养护等 19 类,能够基本满足社区居民的日常生活需求。

便民服务中心由社区工作人员(9 名)、居民代表(2 名)和商户代表(2 名)共同组成。按照甄卫东的介绍,便民服务中心负责对整个服务体系进行日常的动态管理,协调好居民与商户之间的关系。“一是对加盟商户的 service 质量进行监督。二是对居民提出的意见建议进行汇总、整理和分析,并将合理化的意见建议反馈给商户。”甄卫东说。

“3351”便民服务模式中的第二个“3”,就是建立健全辖区内党员、居民、加盟商户等三套档案,做到对三方具体情况的翔实掌握。

“5”是依托五个载体为辖区居民开展 service,即社区同加盟商户之间签订《社区便民服务联盟加盟协议》,明确双方的各项权利和义务;统一制作“社区便民服务联盟”标识牌,增强居民对便民服务联盟的认知度和对商户诚信经营的认可度;印制一本《社区便民服务手册》,以此作为居民接受优惠服务的“消费指南”;发放一张《便民服务卡》,居民凭卡到悬挂有“社区便民服务联盟”统一标识的商户接受优质优惠 service;

设立一部 service 电话(3369019),居民和商户遇到纠纷和问题可随时拨打进行投诉。最后一个“1”,是打造一个“service、便民、和谐”的 service 品牌。这也是这一模式的最终落脚点。

### 商户与居民实现互惠双赢

这一便民服务模式从今年 3 月中旬实行以来,得到了广大社区居民和加盟商户的认可。今年 71 周岁的薛承祥大爷,住在市东宿舍院,听说笔者过来了解社区便民 service 的情况,有些耳背的他,第一句话就是,“我很满意啊!”声音洪亮,怕我们听不清楚。谈话期间,他特意从茶几下面的抽屉里拿出一本 service 手册和一张编号为 000666 的便民服务卡给笔者看。

薛承祥患有慢性肝炎多年,现在病情基本稳定,不过平时需要坚持服用一种特效药,因为这种药买的人比较少,药店不常有。现在,通过开展社区便民 service 活动,药店一有货,老人就能接到来货的电话。“不但方便,拿着便民服务卡还能打 95 折,一个月下来,能省下近 50 元。”不仅买药方便了,家里的电器坏了也不用愁了,家里电器坏了,只要拿出《社区便民服务手册》,找到家附近的家电维修老板,他们就会上门维修。

不仅老百姓能得实惠,加盟商户也因此受益不少。此外,加盟商户之间也能彼此享受到一定程度上的优惠 service。商户们不再是以前的“单兵作战”了,现在通过这一模式联系起来,“既提高了知名度,又有了相对固定的消费群体,同时也达到了他们回报社会的愿望。”据甄卫东说,现在甚至有辖区外的商户积极要求加入。家电维修店店主朱长江是第一批加入联盟的商户。加入联盟之后,他明显地感觉到变化。“在这里三四年了,还有很多人不知道我这个地方,加入联盟后,知名度提高了,生意比以前好了!”这也给朱长江提供了一个回报社会的机会,现在对孤寡老人等弱势群体,都是只收半价。

“要对便民 service 进行动态管理。”这是甄卫东对这一模式运行数月来的切身体会。通过走访及时更新信息,了解居民的需求和商户提供 service 的变化,随时进行更新,确保这一机制充满活力。

王光磊

## 黄冈:➡➡

### 黄州区力推“社区超市”发展

方便快捷的“社区超市”越来越受到居民的欢迎,湖北省黄冈市正黄州区积极争取政策支持,大力推进“社区超市”的快速发展。黄州区现有 21 家社区超市,这些贴近社区,贴近居民的社区超市,极大满足了居民方便快捷的消费需求。黄州区将充分利用国家“万村千乡”、“农超对接”、“家电下乡”、“家电以旧换新”等惠民政策,加快社区商业建设进程。首先将建立“社区超市”操作标准,把标准的选址,标准的店面,强大的配送,统一的商品,统一的促销,规范的管理,先进的系统作为社区超市发展的基础。并充分发挥社区超市的特点,发挥大卖场不能有的需求功能,对有送货需求的可以送货上门。同时做好一网多用,如邮局代办、银行代办、代订火车票飞机票、代交话费、代售手机充值卡、代交水电费、代办快递邮件等。

## 兰州:➡➡

### 南山社区评选身边“好邻居”

一次无意的伸手,一声关切的问候,一次目光的交集……都可能荡起邻居心中最温暖的涟漪。用感恩的心态和发现爱的眼光去挖掘身边的好邻居,日前,以弘扬“和为贵、邻里亲”传统美德“好邻居”评选推荐活动在甘肃省兰州市西固区先锋路街道南山社区展开。

“我的邻居王老师真是个好心肠,免费辅导院子里好几个孩子的学习,我要推荐她为好邻居。”昨天中午,石化家属小区盛女士听说启动好邻居评选活动,立即到社区推荐。

大家来自五湖四海,不同的文化背景、不同的生活习惯,“临时观念”成了社区特有的现象。在这样的背景下,南山社区向全体居民发出“好邻居”评选,以“爱”的名义,汇聚爱的力量,构建“爱心南山”。同时,还提出了“今相邻”的理念今天相遇,我们就是“一家人”。经过实践,社区“邻里冷漠症”有了很大改善,邻里之间从互不相识到互帮互助、来来往往,形成了深厚的邻里关爱氛围。

“评选好邻居,我们看重的是过程。”社区负责人介绍,“通过这个过程培养居民一颗感恩的心和一双善于发现的眼睛,这些邻居或许并不像英雄那样雄伟高大,但他们却是我们身边最平凡的好人是可敬可感可学的好邻居。而这不仅是破解都市冷漠症的有效途径,更是社区所需要的一种珍贵品质。

“其实,社区好邻居内涵非常丰富,不仅包括企业社会责任层面的“好邻居”,还有便民为民生面的“社区好邻居”。而它的最大特点,就是对所在社区富有责任感,能为社区居民提供服务。”该负责人表示,“社区好邻居”可以是餐饮店、百货店、健身房、休闲场所、美容美发店、连锁经营的超市的工作人员,也可以是与社区有共建项目的、有责任感的小型企业单位。

目前,南山社区受兰州石化物业南山小区委托,组织进行居民代表大会提名“好邻居”初步候选人、社区居委会筛选评定、各相关单位联评联审、公示等程序,推荐产生“好邻居”40 户。

唐华伟

## 【社区微声音】

@ 雨山发布:#民生雨山#【律师进社区 服务零距离】安徽省马鞍山市雨山区贵都社区与长城律师事务所签订服务协议,定于每周五下午在贵都社区开展法律援助活动。在为居民答疑解惑,提供法律援助的基础上,增强社区居民依法参与社区管理、依法维护自身权益的能力,有效提升社区依法治理水平,推进“法治社区”建设。

@ 乾登:美国人的社区概念很强。世界名校加大洛杉矶分校 UCLA,新生入校后的第一件事情,不是去上课,也不是去军训,而是参加校长倡议的义务社区服务。这是新生们去附近一家高中,为高中的校舍

粉刷外墙,改善外观。校长说,我们想从一开始就让学生们有服务于社区的观念,懂得你的一生,离不开你的社区。

@ 真心英雄在身边:【警种介绍之社区警】俗称片儿警,就像医生里边的中医,“中医”讲究以内养外、慢慢调理,并不像西医那样药到病除,社区警也是一样,他们的作用并非一两天可以看得见,但是时间长了就知道,他们作为社区里的“老法师”,一旦有点风吹草动就可以起到举足轻重的作用,就是中医里的扭转病情的中药原理。

@ 北京青年报:【小商贩有望定时定点

经营】北京市多个社区为游商搭台建设的临时市场有望获得法律保护。但游商经营范围仍被严格限制,距离幼儿园、中小学校门口二百米范围内禁止划定临时区域(点)。此外,食品摊贩不得占用道路、桥梁、人行天桥、地下通道及其他公共场所设摊经营。

@ 鱼和水的故事:【社区供水改善要迈“三道坎”】社区饮水难的民生问题受到各方关注,相关部门将诸多社区饮水难问题归结于“硬件滞后”,主要被“三道坎”阻碍:明确责任单位需时长,社区管网改造不理想,供水加压泵站建设进度慢。

# 上海市闵行区民政局《行政处罚决定书》送达公告

## 上海市闵行区民政局公告 第 2 号

经调查,下列社会组织存在未按规定参加 2008 年、2009 年年度社会组织年度检查的违法行为,违反了《中华人民共和国社会团体登记管理条例》第三十一条的规定或《中华人民共和国民办非企业单位登记管理暂行条例》第二十三条的规定。依据《中华人民共和国社会团体登记管理条例》第三十三条第一款第三项或《中华人民共和国民办非企业单位登记管理暂行条例》第二十五条第一款第三项的规

定,本机关决定对下列社会组织作出撤销登记的行政处罚。

因无法与下列社会组织取得联系,现依法公告送达《行政处罚决定书》,限下列社会组织自公告之日起六十日内到我局领取《行政处罚决定书》,逾期即视为送达。

如下列社会组织不服本处罚决定,可以在本决定书送达之日起六十日内,向上海市闵行区人民政

府或上海市民政局申请行政复议,也可以在三个月内直接向上海市闵行区人民法院起诉。行政复议和行政诉讼期间,行政处罚不停止执行。逾期不申请行政复议也不向法院起诉,又不履行行政处罚决定的,本机关可以申请人民法院强制执行。

给予撤销登记行政处罚的社会组织名单:上海市闵行区棋类协会、上海闵行区博爱福利院。

2012年 9 月 24 日