

板凳会

小事“点单” 大事商量 这个社区 让“问题清单”变“幸福账单”

“我们楼道的灯不亮了,请尽快维修”“小区能够休息的地方少,能不能加一些长椅”……作为铜川市最大的保障性住房社区,铜川新区锦园社区人口密度大,人员结构复杂,治理难度大。为破解治理难题,该社区推出“点单”服务和议事品牌,让一张张“问题清单”最终变成“幸福账单”。

社区工作人员上门服务独居老人。



“点单”服务 问题处理更高效

“我家里的电视打不开了,能帮我上门看一下吗”“家里停水了,孩子也没在,请帮我插一下水卡”……诸如此类的“点单”服务,每天都在锦园社区的微信群里出现。2月20日,家住锦绣园C区的高妮菊奶奶给网格员打来电话,询问

高龄补贴认证事宜。接到电话后,网格员10分钟就赶到高奶奶家中。几分钟后,高奶奶看着认证完成的提示开心地说:“年龄大了,认证过程好多环节都不会,感谢你们上门服务,真贴心!”锦园社区党委副书记、居委会副

主任李文静告诉记者,社区推出“点单”服务,实行“网上接单、网格收单、社区派单、上门办理”模式,力争做到1分钟接单、半小时到场,一般问题1小时解决,复杂问题半天内形成解决方案。2024年,社区共接单办理232件,服务满意率达99.2%。

好商好量 邻里之间更和谐

小事“点单”,大事商量。2024年,锦园社区在“点单”服务基础上,又推出“大树底下好商量”协商议事品牌,以“有事多商量、有事好商量”为目标,让社区民事共议、遇事共商、难事共办、成事共享。“楼下锣鼓队闹心,锣鼓队刚结束广场舞又开始了”“我们这栋楼老人特别多,有些老人心脏不好,容易受到惊吓”“大树底下好商量”协商议事品牌刚推出,锦绣园A区

1号楼的居民就向社区反映,楼下广场噪音扰民。当天下午,反映问题的居民代表、锣鼓队成员、广场舞爱好者、网格员、社区工作者坐在大树下,讨论如何合理解决这一难题。经过沟通,最终两方达成共识,社区重新给锣鼓队协商一块远离居民楼的空地让大家排练,一场邻里矛盾顺利化解。社区工作人员凌玉芹告诉记者,“一个小区最多设有9个‘大树

底下好商量’的议事点,真正做到将触角延伸到‘最后一米’。除了化解矛盾纠纷,我们还经常在大树下向居民征求意见建议、宣讲政策法规。”目前,依托“大树底下好商量”协商议事品牌,锦园社区已解决辖区基础设施更换、停车秩序、破损路面修整等问题30余件,推动化解邻里矛盾10余起,各类事件按时办结率达98%。

科技赋能 社区生活更便捷

“我今天血压正常,心率正常,都好着呢,你们放心吧!”今年79岁的晁凤英奶奶平常独居在家。一年前,锦园社区为独居老人提供“智慧养老预警”服务,在外工作的孩子得知这一消息立刻给晁奶奶报名参加,除了随身佩戴的腕表,还有睡眠监测床带、室内监控系统。2月20

日,面对入户走访的网格员郭花婷,晁奶奶让她放心,叮嘱她天冷注意保暖。“我们社区常住人口6804户13300人,工作人员有限,服务力量严重不足。为更好服务社区居民,我们用上了科技力量!”锦园社区党委书记、居委会主任王梦辰告诉记

者,她两年前参加全国社区书记培训时,接触到“智慧养老”系统。考虑到锦园社区老年人较多,经过大家多次讨论,决定把“智慧养老预警”服务系统带回社区,这样不管老人在外活动还是在家独居,发生意外后社区都能第一时间赶到。

文/图 本报记者 袁靓

“零距离”服务 共解民生难题

本报讯(记者 朱娜娜)近日,西安市灞桥区纺织城街道三棉社区的纺三南院迎来了一场特殊的“板凳会”。在这场“面对面”交流活动中,社区干部、街道包抓干部、物业代表、党员代表、楼栋长、居民代表等40余人围坐一起,拉家常、聊问题、解民忧。这不仅是一次简单的座谈会,更是三棉社区推动“零距离”服务、解决居民实际问题的重要举措。当天的“板凳会”上,居民们纷纷反映自己身边的烦心事:“南院之前为通天然气挖的路没填好,坑坑洼洼积水严重”“楼道卫生没人及时打扫”……这些长期困扰居民的实

际问题在这次“板凳会”上得到了充分的表达。活动后,社区立即开始对收集到的意见进行梳理,建立了详细的“问题台账”,每个问题都列明了责任主体、办理时限和要求。社区工作人员表示,根据台账内容,街道和物业迅速开展实地排查、核实,并按照优先级制定了解决方案,确保每个问题都能在最短时间内得到回应。针对居民反映的单元门损坏问题,社区和物业人员立即组织人员修缮,确保居民的通行安全。而南院的坑洼路段,也被纳入修复工程中,力争尽快恢复平整。此外,电动

车停车等问题,也在逐步得到解决,街道、社区和物业之间的高效联动让居民看到了切实的变化。解决问题的同时,社区也没有忘记及时反馈。居民们的意见被随时收集,社区还会根据反馈调整处理方案,确保问题最终得到彻底解决。“通过‘板凳会’的形式,我们真正与居民零距离接触,听到了他们的声音,也解决了他们的难题。”三棉社区负责人表示。活动得到了居民的一致好评,大家纷纷表示,这样的“面对面”互动让他们感受到社区的关心与温暖。

达人秀

83岁老人一身软骨功惊艳众人

从71岁开始练习软骨功(柔身术),现在83岁的她练就一身本领,倒劈叉、侧拉筋、朝天蹬……西安市柿园路社区的健身达人何静老人,不仅能做出各种高难度动作,还无偿教他人学习。

3月1日,走进兴庆宫公园休闲健身区域,只见何静正一只脚踩在地上,另一只脚缓缓向上抬起,手臂随之伸展,直至握住脚尖,身体呈现出一字马的姿态。不一会儿,便引来不少市民围观。

一旁围观的亢女士称赞道,太惊艳了,身体能这么柔软,这是自己第一次见年龄这么大的老人表演这种绝活儿。市民秦先生笑道:“要向她学习健身,到80岁时能和她一样精神矍铄,我就很满意了。”

在未健身之前,何静说自己的身体经常出毛病,胃痛、腰椎间盘突出、腿脚不利索等。71岁那年,她在公园看到许多老人锻炼身体,充满活力,当即决定加入他们,以后的每天

上午,她都坚持锻炼身体,风雨无阻。

“光是练习倒劈叉,我就用了半年时间,过程极为艰难,硬咬牙坚持下来。”何静回忆道。后来慢慢坚持科学健身,在友人的鼓励下,她认真钻研每个动作的要领,身体逐渐变得柔软。自从健身后,她的身体各项指标恢复正常了,睡眠质量也提高了。

在何静看来,健身不分年纪,只要想开始,什么时候都不晚。77岁那年,她登上了央视星光大道,后又多次受邀在多家广播电视台录制节目,收获了不少粉丝。

健身贵在坚持,带动更多人锻炼身体才更有乐趣。“我喜欢肯锻炼、能吃苦耐劳的人,他们愿意来学,我都免费教。”何静说道。

文/视频 本报记者 姬娜
实习生 苟泽曦 李雨轩 郑诣心



扫码看视频

电动车“请”出去 应急救援“胶囊”搬进来 筑牢小区安全防线 他们这样做



扫码看视频

社区的应急救援“胶囊”。



所有居民的电动自行车,均不进入小区大门;小区内建设有应急救援“胶囊”,既方便居民生活,又提高基层应对突发事件的响应速度和处置能力……基层应急管理一头连着“安全指数”,一头连着“幸福指数”,西安市未央区谭家街道绿地香树花城社区积极提升应急能力,筑牢安全防线。

“你看,现在我们小区院子里宽敞多了,小孩追逐嬉戏,老人来来往往,也不担心被电动车碰了。”在绿地香树花城小区散步的牛先生向记者说,他家有电动车,平时接送孩子上下学。之前,由于小区楼盖建设时未规划电动车停放区域,很多居民随意把电动车停在院子里,占用小区公共路面、“飞线”充电、车辆疾驰通行等行为,严重影响了小区的环境和居民的正常出行,也带来了安全隐患。

后来,征得大多数居民同意后,在小区东门外、北门外规划了电动车停放处,安装了充电桩,去年12月底正式启用。此后,电动车再也没有进小区了。

3月1日,记者在该小区东门外看到,上百辆电动车摆放得整整齐齐。工作人员表示,东门外和北门外两处提供了900多个车位供居民停放电动车。

把电动车“请”出小区,把应急救援“胶囊”搬进小区。“之前我生病了要用轮椅,社

区工作人员从应急救援‘胶囊’里拿来轮椅,借我使用了一周。”今年70岁的居民李先生说,应急救援“胶囊”里有许多应急物资,让居民们的生活更加便利。

记者来到应急救援“胶囊”前看到,这是一个高2.6米、长6米的横向放置玻璃钢罐体,因其外观喷涂为白色和红色两部分酷似“胶囊”,内置有应急救援设备物资,故此命名。

“‘胶囊’平时用于宣传应急知识、存放救援物资。在灾害事故发生时,可以打开‘胶囊’进行救援。”工作人员苟明霞说,居民们平时还可以免费借用这些物资。

规范电动车停放、建设应急救援“胶囊”只是该社区应急建设中的两项工作。在社区内,有各种应急相关器材或设施,应急救援知识宣传栏、自然灾害科普角、防汛物资存放点和微型消防站等。

“我们社区负责绿地香树花城这一个小区,一共2976户,5000多居民。”绿地香树花城社区党支部书记、居委会主任王方介绍称,寒暑假期间,社区利用应急物资科普角,给孩子们上应急课;2023年,社区成功创建了省级防灾减灾示范社区,并依托楼栋长工作制度和网格长建立了基层应急体系。

文/图/视频 本报记者 姬娜
实习生 李雨轩 郑诣心