

松山社区：

创新开展社区问卷调查 打造三式三心社区治理工作法



□半岛全媒体记者 段轶琳

近年来,松山社区党委牢固树立“群众需求在哪里,党旗就飘扬在哪里,服务就延伸到哪里”的理念,以开展居民需求问卷调查为切口,推行“三式三心”社区治理工作法,进一步听民声、解民忧,为群众提供“全方位、精准化、零距离”的服务,不断提升居民对社区工作的满意度,打造松山社区幸福家园。

推行“家访式”问卷调查工作法,用暖心询民情解民忧

坚持党建引领,凝聚多方力量开展问卷走访。开展高质量入户问卷调查行动,通过“社区党委-小区党支部-党员中心户”三级联动体系,激发党组织活力,坚持“走进家门发问卷-沟通交流知问题-统筹协调抓整改-按时公示保落实”的闭环管理机制,问卷调查工作开展以来,入户群众600余人次,发放调查问卷600余份,梳理问题清单20项,做实做细联系服务群众工作,夯实社区基层治理能力。

做强问卷走访队伍,细化问卷走访要求。社区制定“1+1+N”入户模式,1名社区“两委”成员与1名党员中心户联合社区专职网格员、楼长志愿者、公益性岗位人员、居民代表以及物业代表开展“团体作战”,确保入户调查工作走深走实。社区39名党员中心户、3名专职网格员组建3支党员服务队,按照各自分包“责任田”,采取错时入户、电话询问等方式逐户开展入户走访,把群众当家人,耐心倾听群众心声,完

善居民信息,收集居民意见,按照一户一档填写走访台账,用真诚赢得群众信赖。

聚焦重点人群,扩大问卷走访覆盖面。抓好重点人群问卷走访工作,通过调查问卷核实新入住居民基本信息,全面掌握家庭成员基本情况、就业情况等,及时更新居民台账。对独居老人和申请低保人员组建包联队伍上门探访,在发放调查问卷的同时搭建双方日常沟通桥梁,及时掌握他们衣食住行和健康状况,并有针对性地提供帮助。同时聚焦基层治理难题,对树木移植、老旧小区改造、居民停车难等平日反映问题集中的问题重点问询,联合多方力量及时整改,提升群众满意度。

推行“订单式”为民服务工作法,用真心办实事纾民困

接收“订单”,征集居民需求。社区党委优化服务方式,在问卷走访的基础上,开展居民需求征集活动,接收群众需求,对辖区资源重新优化整合,对居民需求“量体裁衣”,形成“群众点单、党组织派

单、共建单位和党员志愿者接单、社区接单”的工作模式,实现线上线下互补共通。

成立专班,整理居民需求。社区党委以“小切口、解难题、办实事”为原则,合理统筹和创新社区治理工作机制,成立“解民忧”工作小组,建立动态需求清单,深入群众家中形成调研材料,收集整理问题及意见建议256条,了解社区治理短板症结所在,制定社区为民服务清单32项,满足社区建设和居民多元化需求,为群众提供精细化便捷服务,切实把好事办好,把实事办妥。

建立服务平台,满足居民需求。社区党委联合物业、业委会、“双报到”单位、共建单位认真研判入户走访居民反映的问题,推动落实“社区党组织牵头+物业、业委会协助+双报到单位联动+辖区党员参与”的治理体系,制定20项“居民需求”认领清单,明确工作目标、责任人和完成时限,动员38名社区党员主动亮身份、显担当,将爱心服务送到居民家门口,真正为居民解决急事、难事和贴心事,使社区居民的主体意识、获得感和幸福感不断增强。

推行“贴心式”个性需求工作法,用爱心强服务暖民心

聚焦提质增效,凸显精准服务。社区党委以为群众办实事解难事为目标,探索社区服务“有效率”、延时服务“有温度”、跟踪服务“有始终”的“三有”服务模式,聚焦群众“订单”需求,重点围绕促进社区文体娱乐生活、解决居民生活困难等梳理确定8项社区微提升项目,切实提升社区服务的专业化、职业化。

聚焦服务效能,组建志愿服务队。社区吸纳30名退休党员干部、退休教师、社区热心居民创建“红色先锋”党员服务队、“夕阳乐”文艺演出队、“夕阳红”老年合唱团、“金色年华”艺术团等8支特色党员服务队,开展各类“便民、利民、惠民”志愿服务活动,做优做实“红映松山”党建品牌,广泛开展关心关爱环卫工人、两新群体、爱心义剪、暖心义诊、党史宣讲、红色教育、文艺汇演、困难群体走访慰问等群众喜闻乐见的党员服务活动20余次,打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”,让党员服务动起来、活起来、实起来,切实将服务做到群众心坎上。