

把群众大大小小的事办好

——深圳市龙华区以服务提升社区治理水平的实践

□ 许宝健 孟祥斐 蒋天佑



“办事方便吗？”

“回忆起2018年10月24日在北站社区见到总书记的情景，现在心情仍然非常激动，总书记对社区工作问得很细，其中一个重要问题就是‘办事方便吗？’”北站社区原党委书记何新生回忆道。

群众事无小事，一枝一叶总关情。办事不方便，群众最有发言权。

——“比起以前，现在办事方便多了。”王巧云退休后来到深圳市跟女儿生活，居住在北站社区龙悦居小区已经10年。她深有感触地同我们讲起了社区的变化：“我们刚搬到龙悦居时，周边配套还未完善，办事、买菜、出行都不便利，理个发都要到福田去，孩子入托更难。这些年真是发生了巨大变化，现在孩子就在家门口上学，可方便了，生活上更不用说，大大小小的超市好几个，各种特色的饭店都有，生活越来越好了，凡是涉及群众的大小事情，办理起来都非常方便。在办理社保事情的时候，我发现不用再跑到其他部门了，社区党群服务中心就设有专门的社保服务窗口，而且工作人员耐心细致，能够迅速解答疑问和解决问题。同时，社区还通过线上平台为我们提供了便捷的社保服务，在工作人员的指引下，我可以在家里通过手机或电脑轻松完成社保业务的申请和查询。社区工作人员的服务态度，无论是线上还是线下，都耐心细致，让人感到非常温暖和贴心。”

——“一个电话就解决了我的难题。”2022年3月19日8时30分许，焦急万分的宝妈钟小娟拨打了观澜街道库坑社区便民服务热线，“我的宝宝被玩具撞伤出血，我现在独自带着两个小孩，能不能帮忙联系医院？”孩子的哭闹声令她心急如焚，电话里几度哽咽。接到钟小娟的求助电话，接线员刘晶晶意识到事态紧急，一边安抚宝妈的紧张情绪，一边迅速联系了龙华区中心医院值班室。得到可以接诊的回复后，刘晶晶又立刻联系社区工作人员安排车辆，同时在微信里清晰地告知钟小娟事情进展。

钟小娟说：“很快，两名社区工作人员就到楼下了，立即开车送我们前往医院就诊。”“我没想到，一个电话就解决了我的难题。”钟小娟与孩子顺利回到家后，特意将孩子的门诊报告发给了刘晶晶，并留言：“孩子无大

碍了，今天太谢谢你们了。”刘晶晶心头一暖：“居民的认可，让我觉得自己的努力都是值得的。”刘晶晶说，民生无小事，只要居民有诉求，她都会想尽一切办法解决，直至居民满意。

热线的一头是大大小小、桩桩件件的诉求，而另一头则是随时准备行动的社区党群工作者。

社区接线员马腾飞对我们说：“我们要站在居民的角度想问题，做到换位思考、感同身受，就像办自己的事情一样，才能把事情做好、做实。”马腾飞有一次接到居民吴先生的求助电话，其92岁的奶奶突发高烧，需要立刻救治。马腾飞紧急联系和协调相关部门和医院，一句“我们已经准备好”让吴先生感动不已，吴奶奶也在15分钟“黄金时间”内由救护车送至医院，及时得到了救治。马腾飞说，在解决居民实际问题的过程中，要让居民感受到“有了这个电话，就一定能获得帮助”的安全感。

——“坑洼路变成了放心路。”“这平平整展的路真是修到了我们的心坎上！”提到今年6月份新填平的路，家住龙华区玉石新村的居民很开心。原来，玉翠社区网格员袁泉、刘展威在定格化服务巡查时，收到了居民对玉石新村路段的反馈。居民们反映，该路段坑洼不平，小车行驶时容易刮到底盘，雨天积水严重，蚊虫滋生，且路面湿滑，给老人和小孩的出行带来了很大的不便，影响了居民的日常生活。

经过实地考察，网格员迅速将道路翻修的问题上报给社区，并与居民进行了深入讨论。居民们积极表示愿意提供钩机和沙子等物资支持。6月18日，在社区和居民共同努力下，通过清理、定位、摊铺等一系列工作，成功完成了道路的铺设，使原本坑洼的路面变得平坦。“坑洼路”变成了“放心路”，获得了周边居民的广泛赞誉。这次修缮不仅仅是道路的改善，更是民心的通达。在玉翠社区，“有困难，找网格员”的理念已经深入人心。

据调研，近年来龙华区常住人口逐年递增，社区规模逐步扩大，社区群众急难愁盼问题也越来越多，导致社区基层服务的压力也在加大。为方便群众办事，龙华区在全区打造了100个党群服务中心、100个党群服务站、100个亲邻之家等“3个100”服务阵地，构建1分钟指尖服务、3分钟亲邻

服务、5分钟应急服务、10分钟党群服务、30分钟人文服务、24小时民生诉求服务的六个服务圈层，开设民生诉求服务窗口、“办不成事”反映窗口，畅通民生诉求平台、i社区、24小时便民服务热线，推进诉求有呼必应。打造24小时党群服务阵地28个，做好饮水、充电等服务保障，全天候满足群众服务需求，实现阵地“大门常开、群众常来”。

“对社区环境满意吗？”

随着生活水平的提高，宜居、和谐、美好的社区环境已成为人民美好生活需要的重要组成部分。面对城中村多、人口密度高的现实挑战，深圳市龙华区在提升社区居住环境方面做得怎么样？让我们听听当地群众的聲音。

——“家门口就是游玩的地方，住着更舒心了。”我是2018年来到龙华区民治街道居住的，当时小区附近公园少，现在的北站中心公园那里都还是土包包，有些路也不通，现在弄好了，环境非常好，为我们提供了休闲娱乐的好地方。”居住在深圳市北站社区的傅先生说道。

通过走访了解到，北站中心公园作为龙华区海绵城市示范项目，采用了先进的海绵城市设计理念，打造“串园景连山城，敬人才享自然”的环城绿道典范，辖区内见缝插绿，进行立体绿化建设，园景造型优美，既提升了社区绿色公园属性，又满足了社区居民的园林梦想。

在观澜河畔居住了多年，居民张女士也见证了其所居住周边环境的变化：河水变清了、河岸变绿了、周边越来越美了，新建的沿河碧道串起一个个绿地、公园、景区。“生活环境好了，家门口就是游玩的地方，住着更舒心了！”说起这些张女士乐得合不拢嘴。

几十面键盘拼接而成的墙面，按键形状的坐凳，再加上一丛丛倚墙而立的绿植，构成了一座创意独特的键盘花园；远观如画，近看却是由废弃瓶盖组成的垃圾分类艺术墙；汇集各种老式电话机，承载时光记忆的趣味电话亭集锦……走进龙华区观澜街道大和村口的“社工街”，目之所及，各种创意景观随处可见，可谓一步一景，一景一新。

近年来，“绿美”是全市深入推进

山海连城绿美深圳生态建设的关键词，也是龙华区部署构建美丽宜居生态版图的“题眼”。口袋公园建到门口，绵延的绿道向城市街巷蔓延，家家户户的阳台都芳香四溢、绿意盎然……如今，绿美龙华生态建设如火如荼，一幅生机勃勃的绿美画卷在龙华大街小巷次第铺开，赢得居民点赞。

——“工作之余，生活也更有味道。”章阁社区青工廖绍海2006年来到深圳，做过一线工人、卖过保险，送过快递、开过店、摆过地摊，虽然工作不断在变，但唯一不变的是他对广场舞的热爱。最开始，他一个人拉着小音箱，在公园、广场上跳舞，后来，他遇到了一群志同道合的年轻人，组建了炫舞天团，队伍慢慢壮大起来。炫舞天团的成员大多是福城辖区企业的青工，他们数年如一日免费教居民跳舞，高峰时期有两三百人跟着廖绍海一起跳。“在知道我们没有活动场地后，社区党委专门帮忙协调场地练舞，也经常给我们提供展示的舞台，非常感谢他们。”廖绍海说。

奋斗者影院、产业奉献者运动场、奋斗者篮球场、智能健身房、幸福邮筒、微心愿留言墙……在福城街道，新青年们闲有所处、闲有所乐。每年数场青工演唱会、趣味运动会、棋艺大赛、篮球赛等，就是青工们的文体活动盛筵。这里也有茶话会、老乡会、交友会、主题畅谈会、读书分享会、集体生日会等多样交流互动平台，让来自五湖四海的年轻人打破陌生的隔阂，在这里找到志同道合者、志趣相投者，由“陌生人”变“熟人”，在相互安慰、相互扶持、相互鼓励中感受人间温暖。

——“亲邻共享小站非常好。”“最近肩膀有点不舒服，我想借肩颈按摩器用一下。”居民李阿姨来到中海锦城党群服务V站“亲邻共享小站”，按要求做好登记后，免费借到了肩颈按摩器。亲邻共享小站是个什么地方？原来，民治街道龙塘社区党委依托党群服务中心、中海锦城党群服务V站，专门打造了“亲邻共享小站”党群服务微阵地，小站里配备了工具箱、轮椅、挂烫机、手拉车、血压仪等物品，以备居民不时之需。“亲邻共享小站非常好，设施齐全，我们在家门口就能享受到各种各样的服务，十分方便！”龙塘社区居民王亚东对此赞不绝口。

像这样各具特色的“亲邻阵地”，

在龙华区早已成为社区邻里和谐的“温馨园”。在牛湖社区“牛牛农场”里，街区志愿服务队和菜农一起锄草、松地、施肥，守护由社区孩子们种下的一片青翠；同胜社区整合社区党群服务阵地资源，将闲置会议室打造成“亲邻影院”……这些阵地都不算大，但温馨感满满。

得益于“亲邻党建”工作模式的带动，社区的事逐渐成了大家的事，“门对门的陌生人”变成“社区里的熟人”。“亲邻模式”点燃了各类社会主体共建共治共享美好家园的热情，一幕幕邻里互助的场景接连在社区上演。

为挖掘社区达人、热心人，日前龙华区各个社区向居民发布了“亲邻共享招募令”。自“亲邻共享招募令”发布以来，各个社区吸纳了全区支部党员、物业员工、志愿者、小区业主等成为“亲邻合伙人”，评选了623名社区“民星”，还发掘了一批社区医生、律师、教师、维修工等“技能人才”，让最近的人提供最亲的服务，让每一名居民都能亲切感受到邻里温暖。

“退休生活怎么样？”

让所有老年人都能老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，这是习近平总书记对亿万老年人深切的牵挂。

——“在这里，每个人都能找到让自己快乐的每一天。”这是居住在龙华区北站社区的归国华侨陈先生转述给我们的一句话。这句话来自他从印度尼西亚回来的表弟在参观龙华区北站社区党群服务中心的感受。“我表弟常年居住在国外，他回来后，我带他来到北站社区党群服务中心，他亲身体验了老年人享受的各种福利：听有声读物、理疗按摩、绘画书房、唱歌跳舞等。我表弟就激动地说，你们真幸福！在这里，每个人都能找到让自己快乐的每一天，我要把这一切告诉居住在印尼的亲人们，让他们知道祖国是我们最强大的后盾，是海外游子的坚强依靠。”

——“自从这些智能设备进入我们的生活，真的是便捷了太多！”龙华区民治街道的张阿姨在亲身体验了

“家门口”的智慧养老服务后，满足地说道。

走进民治街道“一老一小”社区服务站的智能居家养老样板间，房间内的灯光自动亮起，窗帘缓缓拉开，空调调节到适宜的温度。房间内还放置了健身镜、扫地机器人、智能护理床等智能设备，通过智能语音控制、智能联动控制、跌倒雷达、场景传感等技术，老人只需简单的语音指令或手势识别，就能轻松切换不同的生活场景。

民治街道相关负责人表示，为了让更多长者享受到适老化、智慧化的居家养老服务，街道和相关科技企业合作，探索“最懂老人的全屋智能”，打造了安全防护、日常起居、休闲娱乐等九大居家养老应用场景，为老人提供智慧居家养老沉浸式体验。

——“来了就是深圳人，来了就做志愿者。”“刚开始来到这个小区时，对新环境感到陌生，整天在家里，实在是太无聊了，后来听说有个老年协会，我便找到白阿姨申请加入，如今可以参加活动，也有人聊天，整个人状态好多了，以后我就紧跟白阿姨的步伐。”这是花半里住户孙凤萍说的话。

孙凤萍老人说到的老年协会指的是龙华街道清湖社区的“五老”志愿服务队，是现年74岁的白云燕牵头组建起来的，由一群离退休老干部、老战士、老教师、老专家、老模范组成。

“五老”志愿者们利用各自所长，发挥余热，成为社区一道亮丽风景线。作为队伍中“垃圾分类能手”的孙凤萍总是出现在垃圾分类宣传活动中。“五老”志愿服务队还定期参加交通文明劝导……社区的大事小事，只要有需要，都会出现服务队队员忙碌的身影。

近年来，龙华区实现了居家社区养老服务驿站的全覆盖。按照“全域建设、典型引领、五化推进”要求，依托党群服务中心、街道（社区）长者服务中心、社区健康服务机构、星光老年之家等阵地设施，在全区69个社区全覆盖建设201个服务站，推动居家社区养老服务驿站设施设备便捷化、服务内容多元化、资源整合高效化、服务平台高效化、志愿服务体系化，让越来越多的老年人在家门口享受“沉浸式”养老服务。依托“亲邻社区”建设，各居家社区养老服务驿站组织开展各式各样惠民、亲民、便民的医疗、养老、便民服务项目。

习近平总书记指出：“推进国家治理体系和治理能力现代化，社区治理只能加强、不能削弱。要加强党的领导，推动党组织向最基层延伸，健全基层党组织工作体系，为城乡社区治理提供坚强保证。”“民生无小事，把民生的事情办好了，社会矛盾就少了，社会就和谐了。”深圳市龙华区充分发挥社区党群服务中心、社区党群服务站作用，打造24小时党群服务阵地，整合各类社会资源，随时为群众诉求服务，社区工作在服务群众中不断改进提升，得到了老百姓的称赞和好评。他们的经验启示我们，加强社区治理，基层党组织的作用至关重要。社区治理水平如何，要看服务群众的质量高低，最终的成效也要由群众来评判。

〔作者单位：中央党校（国家行政学院）报刊社，深圳市委党校〕

新时代 实践故事

做深做细做到位

□ 王培洲

习近平总书记多次强调，社区虽小，但连着千家万户，做好社区工作十分重要。党的十八大以来，将“社区治理”一词写入党的报告中。作为直面群众的“最后一公里”，社区工作必须坚持人民为中心，把为居民群众的服务做深做细做到位。做好社区工作、办好群众的事，要坚持党建引领，充分发挥基层党组织的先锋队作用，紧扣群众需求，用小切口解决大问题，在情感上亲近群众，不断提升社区治理的温度。

建强社区工作的“主心骨”。社区党组织是联系群众的“神经末梢”，党组织要在社区中发挥领导作用。通过建强组织把群众大大小小的事办好，是社区党组织发挥战斗堡垒作用的关键所在。面对社区治理的新情况、新问题，当好社区工作的“主心骨”、建强社区党组织，要把握好“一横一纵”。从横向上看，以党建引领社区治理共同体。当前，基层社区类型多样，民生诉求多样，治理任务复杂繁重，面对“千家万户”的社区群众和“千头万绪”的工作，必须充分发挥党组织在社区治理中的领导作用，不断

增强党组织政治功能和组织功能，打造共建共治共享的社区治理格局。以党建引领社区、社工、社会组织、社区志愿者、社会慈善团体，形成“五社联动”，以“党建+网格化管理”的方式有效整合社会资源，以党组织凝聚多元力量，形成社区治理合力，进而使“小马拉大车”变为“众人共治”。从纵向上看，通过组织下延推动治理重心下移。社会治理和服务重心向基层下移是当前一个显著趋势，治理和服务重心的下移内在地区要求党组织下延，党组织从“社区党建”到“小区党建”的不断延伸生动地反映了这种新趋势。组织下延带来的是党员和服务的下沉，使党密切联系群众的作风发扬得更加充分。恰是在这个过程中，党组织把社区工作的触角延伸到每个群众，更准确地把握社区群众的需求导向，更快速地回应群众关切，更扎实地解决群众难题。

找准解决问题的“小切口”。解决群众操心事、烦心事重在打通堵点、破解难点，通过“小切口”精准发力、步步推进，打通服务群众的“最

后一公里”。在这个过程中，找准解决群众问题的“小切口”至关重要。党员干部真正当好群众的“服务员”，善做群众的“小学生”。想群众之所想、急群众之所急不是口号，群众的“心里话”不会从天上掉下来，党员必须发挥自觉能动性，依靠多跑、多问、多想，精准收集和把握群众关心关注的“天大的小事”。尤其要注重在“长者食堂”“四点半课堂”等服务群众的阵地中耐心倾听群众的感受和反馈，了解“一老一小”的真实需求，如此才能把“干的事”精准对接上群众“盼的事”，才不会出现“好心没办成好事”的情况。善用智慧党建平台，用大数据赋能新时代党的群众路线。当前，在社区治理中，智慧党建因应数字时代的特征，充分发挥了大数据技术精准性、智能性、共享性等方面的独特优势。通过搭建群众参与的线上互动平台，人们可以在线上表达意见和想法，拓宽了民情民意反馈渠道。在智慧化网络中，居民可以通过“随手拍”把大小事情反映给社区，社区收到上报事项后，及时处理并将进度、结果反馈

给群众，形成问题发现智能化、处置流程标准化、核查结案闭环化的整套流程。值得注意的是，在社区治理过程中，靠“双腿”和靠“技术”来寻找群众问题的切口，二者非但不是矛盾的，反而需要相互配合。从实际情况来看，依靠智慧党建平台收集而来的群众需求，不能在屏幕上“一点了之”，而是需要社区党员干部进行细致的整合分析，透过现象把握规律，真正把工作做到群众的心坎上。当好服务群众的“贴心人”。民心是最大的政治，党建工作说到底还是做人的工作。社区治理虽然千头万绪，但不能陷入事务主义，不能只见“事”而不见“人”，必须树牢为民服务理念，在情感上亲近群众、行动上服务群众，当好人民群众的“贴心人”。在方式上，要注重社区工作中的情感治理。情感治理即通过“情”和“理”的结合，在强化情感的基础上形塑“情感共同体”或“精神共同体”，使社区工作更有“人情味”，更能打动人心、更能留住人。有的城市社区打造了“24小时书房”，表达的理念是：“城市里不仅有车水马龙的喧嚣和写字

楼里的奋斗，还有24小时书房里的灯光永远陪伴着你。”这样的情感治理让群众感受到社区的温暖，通过融入“大家庭”深切体会到组织的温暖，进而成为“发展共同体”，实现共建共治共享，不断破解“陌生社区”治理难题。在价值上，注重在社区治理中提高群众的认同感。在党建引领社区治理过程中，做好群众的“贴心人”，在解决好群众现实的利益问题后必然会得到正向的价值反馈，即使问题不能一下子马上解决，耐心、细心地跟群众沟通好解决问题的思路和方法，通常也能够得到群众理解。在办好群众一件件小事的过程中，“小家”和“大国”形成了深刻互动，人们对中国共产党和中国特色社会主义的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同不断增强，党长期执政的群众基础不断夯实。

言之成理