烧好社区治理民生宴,既要给锅也要给柴

₩ 说民情 道民意

致读者: 听民声,知民需,才能切实解 民忧;知民意,汇民智,才有共建共享、社 会和谐。"民声版"关注大众关心的问题, 聚焦基层创新求解的方法, 努力架起一座连 接党心民心的"连心桥"

本期报道聚焦社区治理, 大众日报联合 省委社会工作部,选取三个社区,看看面对 难题, 社区如何找解法

□ 本报记者 刘玉凡 田汝晔 张铭铭 王雅洁

山东现有7200余个城市社区,社区治理 关乎百姓生活。

7月至8月,记者选取济南、青岛、济宁 三个社区蹲点调研。为期一周的蹲点中,调 研组从三个社区实践中观察思考, 了解基层 治理痛点与解法, 为提升基层治理效能提供 参考。

社区虽小 难题不少 家长里短都要管

三个社区各具代表性。

济南市舜华社区,现有居民4400余人, 基础设施完善、居民文化素养好,居民需求 较多元;青岛市湛山社区是首批"村改居" 社区,有51栋开放式楼院,常住居民1万余 人;济宁市阙里社区毗邻孔庙、孔府,管辖 近2/3明故城,常住居民2400余人,还有1400 多家商户。

这三个社区的实践中曾面临几个棘手

社区食堂开办难,需求旺盛资源少。舜 华社区60岁以上老年人占比约31.6%。社区调 研后发现,不同老人的诉求有差异:有的需 要上门送餐,有的希望食堂提供"软食" 有的则盼着就餐时能有社交互动。因场地、 安全等方面限制, 社区食堂无法建设。

湛山社区,60岁以上老年人占常住人口 30%。另外, 社区有2600余家企业, 2.6万余 名白领每天工作于此, "吃饭难"问题日益 凸显。因社区空间有限,社区食堂建设一度

邻里利益拉锯战,加装电梯"上下为 。2024年,舜华社区一栋居民楼,住在 高层的老人盼电梯,可一楼居民嫌挡光、出 行不便,双方因补偿问题僵持数日。

湛山社区,1994年建成,设施久远陈 旧。近年来,居民迫切希望改善居住环境, 加装电梯的呼声大。

可是,费用怎么分担?有没有安全隐 患?老百姓不明白,社区工作者解释不 清楚

物业退场后有"真空",公共卫生打扫 难。湛山社区咸阳支路2号是典型的老旧楼 院。起初,居民对物业公司服务不满意,物

业费收缴率仅40%。 2023年, 阙里社区某老旧家属院无物业 管理,卫生问题成了邻里摩擦的"导火

社区曾提出凑钱雇保洁员的方案, 却遭 到多数居民反对——家属院仅有40户,居民



□记者 刘玉凡 田汝晔 张铭铭 报道

社区书记们就居民关心的各种事儿奔忙。

社区治理,"小巷管家"有话说



舜华社区党委书记

值,打心眼儿里认可。

"服务得让居民觉得



王婧轩 湛山社区第一书记



王长青 阙里社区党委书记

"社区治理,就是服务 百姓、凝聚人心的事业。'

"用心做好每件事,用

透视社区个性难题, 背后有一些共性 问题。分析社区解题方法,办法各异,但 有相同的底层逻辑。

"小小一粒沙,责任无限大。"三个 社区实行"网格化服务",平均1名社区 工作者要面对上百人的诉求

把社区治理这桌"民生宴"烧好,不 能"光给口锅,不给柴火"。现在社区有 时候是"巧妇难为无米之炊" 。既要给柴 火和食材, 又要让厨师有权调配, 最后还 得食客打分,这桌"民生宴"才能做得有 声有色。

把抽象的"居民自治"转化为"看得 见的议事规则、摸得着的决策权力、数得 清的治理成果"。打破"社区干、群众 ',关键是做到居民"有事好商量,商 量了真管用"。搭建规范有效的议事平 台, 让居民在制定规则、调解矛盾、处理 事务等环节能充分表达意见。

要让社区工作者更有奔头。社区治理 有活力, 得先把社区工作者队伍建好。要 完善薪酬增长和晋升机制, 吸引并留住年 轻人、专业人才,应对人口老龄化、数字 化建设等新挑战。

大都是退休老人, 节俭习惯了, 舍不得 花钱。

住户商户混杂,协调管理困难。 阙里社 区1400多家商户中,餐馆、手工艺品店占多 数,这些商户与867户居民住房混杂在一 起,居民受消防占道、机动车乱停放等问题 困扰。

因地制宜找解法 破解社区"疑难杂症"

理"大民生"。针对社区食堂、电梯加装、 环境整治等具体问题, 三个社区因地制宜找

"公益化+市场化",老年食堂也有年 轻人。2024年,舜华社区引入社会力量,打 造水映丽山便民食堂, 供应早餐与午餐, 以 '公益化+市场化"平衡供需。

为60岁以上老人定制专属套餐:一荤两 素10元、两荤两素15元。食堂还推出水煮 鱼、毛血旺等年轻化菜品,兼顾周边年轻人 的饮食偏好, 年轻人也可在食堂就餐。

2024年, 湛山社区联合共建单位,

社会力量, 共建便民食堂, 企业出场地、社 区志愿者出人力、社会组织出服务。

食堂工作日供应3荤4素、6至8种主食, 居民灵活单点;65岁以上老人享一荤两素11 元的补贴价。

周边楼宇白领纷纷前来就餐, 日均客流 120人。

用好网格自管会,出电梯加装办法。湛 山社区,7名社区老党员担任网格党总支书 记,就电梯加装问题,网格自管会组织居民 与城建、规划、街道面对面交流。

2023年, 历时四个月, 社区先后开了6 次会,协商出台社区首部自治办法——《湛 山社区党建引领网格自管加装电梯守则》。

居民关心的23个问题,包括一层业主和 楼上业主的矛盾,细则中有协商规范,双方 讨论问题时"不打断""不攻击", 主持人 让各方轮流发言, "不偏袒"

有了居民认可的规范, 湛山社区加装电 梯提速,目前已加装38部。

"用打酱油的钱做买醋的事",化解卫 **生难题**。湛山社区物业没人管,社区牵线另 一家物业来接手,新物业计划增聘两名保洁 员, 按现有物业费核算, 人力成本可基本覆 盖; 社区同时将便民摊点资源向新物业倾 斜, 先弥补物业费缺口。

看着物业把服务做好了,居民也乐意主 动交钱,慢慢形成"服务好"和"主动交 钱"良性循环。

阙里社区更实在。2023年起, 党委书 记王长青带头,每周六下午组织居民义务 劳动,后来发布志愿者招募令,曲阜师范 大学等高校学生来了,活动拓展到4个

参与的居民越来越多, 扫扫卫生唠唠 嗑, 邻里熟络了, 关系融洽了。如今周六义 务劳动,连续举办了101期。

在社区服务上下功夫。今年暑假, 针对 双职工家庭的托管需求, 社区会同有关组织 推出托管班,报名信息发布仅半天即告满 员, 双职工家长不用愁带娃。

今年5月,社区成立济南首家AI康养服 务驿站, 引入AI智慧康养系统与机器人理 疗技术,还融合中医理念,让老人来体验。 社区把闲置办公场所改造为群众活动

区域。同时,济南市市中区驻村第一书记 帮扶驿站也放在这里,联合企业推动产品 理顺繁杂事务,让"居民有事能找到

人、找到人能办成事"。原来事务一堆堆, 做不好统分,"就像一家人围着灶台转,却 没做出一盘更可口的饭。"社区工作者打了 2024年,舜华社区采取"三事分流"办

法: 大事党建牵头商议、微事群众自治商 议、小事网格赋能办理。

13名社区工作者分工明确:有人专注业 委会组建,有人对接直饮水项目,有人跟 进房产证办理,从具体事务到民生难题, "居民有事能找到人、找到人能办成

社区分5个网格,每个网格设支部,由 "两委"任书记,网格支部书记为第一责任 人。网格员专人对接物业与职能部门,保证 "小事不出网格"。社区还经常开协调会, 抓网格员培训, 手把手教方法。

②领导留言板

小区门口下大雨就积水

网友@来**葱在大众新闻客户端"领导留言板"留言反 映: 德州市德城区天衢街道碧水温泉小区门口, 一下大雨居 民就出不去小区,往南往北都是积水,半天时间水流不出 去。雨污分离也完成了,为什么还会有这种问题?居民出行 太不方便了,请给予关注解决为盼。

回复

当地执法局已制定解决措施

对此问题, 本报记者第一时间联系了德州市德城区综合 行政执法局,工作人员回复称,经核实,碧水温泉小区位于 东地北路(果园路一盛园路),前期天衢街道办事处在此进 行过雨污分流施工,排水走向设计为:由东地北路自北向南 进入果园路,再由果园路向西进入萱惠河。因该路段处于整 个排水路径的上游, 故强降雨时, 萱惠河水位上涨形成顶 托,导致地势低洼路段排水较慢。为解决以上问题,区执法 局已制定以下措施:

一是在长庄路与东地路口增加雨水收集井,并铺设管道 引导雨水进入长庄沟,目前该工程已施工完毕。

二是将东地北路(盛园路一长庄沟)列入城区排水设施 改造提升计划,增强雨水向北进入长庄沟管道过水能力,预 计下半年进场施工。

三是在果园路西首新建雨水泵站一座,提排果园路雨水 进入萱惠河,加快雨水外排速度,目前该项目已进场施工, 预计2026年上半年完成。

(□大众帮办记者 郭由)

农村集体经济组织 成员身份迟迟未认定?

网友@许**在大众新闻客户端"领导留言板" 映: 我家住山东省菏泽市郓城县黄安镇吕公堂村, 2021年7 月结婚, 并且把我妻子和孩子的户口迁到吕公堂村, 靠村里 地和低保生活至今, 但我妻子和孩子一直未能认证集体经济 组织成员身份。

管理系统开放后纳入

本报记者就此问题联系了当地相关部门, 对此事进行了

反映人许先生为黄安镇吕公堂村居民, 当时认定集体经 济合作社成员身份时还未结婚, 因此只认定了许先生本人。 经向上级部门咨询,因农村集体产权改革管理系统于2018年 关闭, 目前不能增加或删除成员, 故而未将许先生妻子及女 儿纳入集体经济合作社成员。待2026年村两委换届完成后, 如果农村集体产权改革管理系统开放,将根据相关政策增加 或删除成员。对此情况,已向许先生进行解释说明。

政策延伸:

回复

2025年5月1日,《中华人民共和国农村集体经济组织 法》正式实施。

其中,第十一条规定:户籍在或者曾经在农村集体经济 组织并与农村集体经济组织形成稳定的权利义务关系,以农 村集体经济组织成员集体所有的土地等财产为基本生活保障 的居民, 为农村集体经济组织成员。 第十二条规定:对因成员生育而增加的人员,农村集体

经济组织应当确认为农村集体经济组织成员。对因成员结 婚、收养或者因政策性移民而增加的人员,农村集体经济组 织一般应当确认为农村集体经济组织成员。

(□大众帮办记者 赵小菊)

孟民声数据说

大众新媒体大平台近期投诉热点-

消费类占比最大



践行新时代网上群众路线, 大众新媒体大平台打造多款 用户互动产品,满足用户的多元化需求。

自6月1日至7月31日,大众报业集团所属各媒体,通 过领导留言板、大众帮办、壹点帮办、情报站、海码头等栏 目,收到用户各类求助1400余条。

记者梳理发现,用户留言的内容以投诉求助类居多,其

次是建言咨询类。 投诉求助类内容中,消费、物业管理、公共管理、交通

出行等,是留言较为集中的领域。 其中, 涉消费类的投诉求助占比达到27.5%, 网购、平

台投诉、假冒伪劣、虚假宣传、充值卡等关键词出现频率

物业管理方面的投诉求助占比近20%,此类留言多与物 业费、停车费、环境卫生、电梯故障、加装电梯等有关。另 外,涉公共管理、交通出行等方面的投诉求助占比也都在 10%以上。

大众新媒体大平台坚持服务大众, 听民意汇民声, 搭建 连接党心民心的连心桥,如遇急难愁盼问题,欢迎留言。

您有难题 大众帮办



■ 扫码至领导留言板留言

骑手难进小区门

"最后500米"配送路咋跑通?

新问题 新解法

◆编者按:检验我们一切工作的成效, 最终都要看人民是否真正得到了实惠, 人民 生活是否真正得到了改善。"新问题·新解 法"栏目旨在践行新时代党的群众路线、聚 焦群众急难愁盼问题, 为其探索具有建设性 的新解法

本期聚焦外卖骑手进社区这一典型场 景。过去几年,由于小区"安全至上"与骑 手"效率第一"的需求碰撞,骑手入社区困 难重重,形同"闯关",物业则陷入管理责 任与便民服务的两难。记者进行实地探访, 看基层对这一问题的新解法。

□ 本报记者 张瑞雪 张焕辰

难题:门禁如关,效率受阻

骑手"闯关"社区,难在何处?经走访 多位骑手,在用户普遍要求送餐至单元门口 的情形下,其困扰可概括为"三关一高 压"

首先是"入门关"。社区大门、单元 门、电梯门……层层安防、道道门禁如同关 卡。跑众包三年的骑手王超表示:"一道又 一道拦我们,这不是闯关这是啥?"一句 "外卖车辆不许入内"的物业口令,让冲突 场景时有上演。美团泉城广场站站长刘青林 提到,尤其是新骑手,刚上岗时矛盾发生频 率可达"三天两次"

其次是"寻路关"。以新社区较突出, 社区内部空间切割、设计复杂, 楼栋号标识 不清或难以寻觅,王超抱怨,"弯弯绕绕找 不着北",耗费较多时间与体力。

再次是"沟通关"。骑手较多反映"人 不好说话",与保安、物业的沟通时常不 畅,遭遇冷脸或僵持。历下区商圈安保人员

透露: "我们头顶摄像头,放他们进去,最 高得扣200块钱。

悬于这一切之上的,是"效率高压" 在算法世界, 以秒计数的订单砌起效率至高 的系统围墙, "抢时间"是其中最强势的规 则。刘青林举例: "15分钟是跑步进入恒 大帝景最深楼栋再出来的时长, 余下的单子 我们就得加速找补。"小区居民"安全至 上"与骑手"效率第一"诉求由此激烈碰 撞,很容易从社区治理隐忧变矛盾引信。

尝试:搁浅的"小哥议事会"

为推动解决"进门难"问题,宽厚里步 行街的一次尝试, 是处理多主体矛盾的典型 剖面

作为人流密集的商业社区, 宽厚里由两 家物业联合管理。目前, 仅与盒马、肯德 基、麦当劳等签约的品牌专送车辆可以直 通,其他骑手一律被要求在东门停车,跑步 进出。

2023年上半年,社区曾尝试推出"绿色 通道",允许外卖车进入但禁止在人流密集 的主街骑行、停放。然而,实施后外卖车违 规骑入主街、横冲直撞,威胁行人安全, "绿色通道"只得半路叫停,物业恢复了拦 截车辆的要求。

这次尝试的搁浅,折射出建设"友好社 区"的实际困局——社区、物业、外卖员、 外卖平台、普通公众, 乃至保安个人, 多主 体的利益平衡点难觅难守。

进门门槛更高的居民区亦有波折探索。 以济南市市中区同生里社区为例,该社区地 处万达商圈与多个住宅小区交汇区域,每日 商圈内流动的骑手有800余人,外卖订单近 10000单,摩擦频发。

自2023年6月起,社区党委牵头成立 '小哥议事会",每月组织不同议题的多方 代表参会,竭力使涉及议题的多主体通过对 话协商解决问题。

2023年7月,社区邀请外卖小哥、物 业、保安、商户、居民等多主体代表共坐一 桌。骑手赵孟便在会上抛出困惑: "为啥居 民车辆可以进,外卖车辆就不行?"

但年纪较大的居民, 对骑手进社区仍持 强硬反对立场。退休居民张群元把代表们拉 到社区门口, 现场指认小区门口外卖车车速 过快,并质问道:"这么快的车,撞了老人 或小孩,谁能负起这个责任?"安全顾虑最 终压倒了效率诉求, 议事会的协商自此

解法:有了"骑鲁通"还打嘴仗吗

当无门槛的"绿色通道"无法存续, "新新向党——骑鲁通"的出现是另一种

尝试。 2024年,省委社会工作部联合省市场监 管局等部门开发的"骑鲁通"小程序在济 南、青岛等地展开试点; 2024年11月, 这 一小程序在山东全省16市136个县(市、 区)同步推广

其核心是: 骑手进社区时扫码登记, 系 统将实时监测并强制将骑行速度控制在 15km/h以内。多次超速者会被禁入该

8月11日,记者扫码济南帝景苑小区门 口的"骑鲁通"小程序,在注册阶段,需填 写包含运力类型、所属平台、服务区域等详 细信息的16项个人资料。 实际落地过程中,"骑鲁通"小程序配

合门口醒目的二维码和清晰的楼栋引导地 图, 赢得了不少骑手的称赞。专送骑手王星 表示: "我们不用再和保安多打嘴仗,直接 扫码就痛快进去了。"同生里社区书记杨洋 甚为欣慰, 自试点以来, 社区门口的争执明 显减少 这一解法提供了"友好社区"探索的过

渡形态。

未来:从友好社区到友好生态

走进同生里社区的一处骑手服务驿站, 冰箱里有冷饮, 书架上有读物, 沙发上有毛 毯,隔间内有修车工具,骑手们三三两两坐 在桌前歇口气。

驿站历经多轮升级。2024年,相关部 门牵线引入"骑寄驿站",新增租车、修 车、换电等功能, 驿站的运营时间也由原来 8小时增至18小时,覆盖时段与骑手实际需

"友好社区"还意味着除责任部门外, "区中人"自发、主动表达友好。例如,同 生里的友好商户宏济堂, 主动为骑手提供免 费茶饮,每晚6点后还提供免费义诊。 更值得关注的是, 骑手群体对于攸关自

身权益的议题选择"置身事内",愈加主动

建言。杨洋说:"已经从'我们'的驿站, 变成了'咱们'的驿站。 前述进门难问题,有骑手建议,可在社 区门口设置"面部识别+动态名单"系统。 一旦骑手在社区内有超速等违规行为, 系统 通过面部识别直接将其拉入"黑名单"禁 入。如此,既能省去繁琐登记流程,也能实 现强约束,实时化管理。另一个方案是,使 用单车等工具代替风险较高的电动车。骑手

认为可在社区门口统一配置共享单车, 骑手

换骑单车进入社区, 速度可控且居民放心,

有望实现"效率"与"安全"的有机结合。 "除了友好社区,我们还在积极参与 建设友好医院、友好校园、友好商圈等友 好场景,我们的目标是为各类新就业群体 全方位打造安全、文明、和谐的友好生 态。"杨洋说。从社区大门到用户家门的 500米,说长不长,说短不短,生计的奔 波、安全的期盼、公共的守望, 却在这短 短一程中交汇。如何继续探索这方寸间的 "更优解",仍在丈量城市治理的文明厚 度与智慧水平。

፟ 熱线: 0531-85193911 愈 邮箱: dzrbbbs@163.com