



红色「桥头堡」竖起基层治理新标杆

服务尽在「家门口」,党建引领下的「泰山之治」——

如果有机会,你一定要在不同时间、从不同视角看看国家级新区里这座焕然一新的现代化“桥头堡”。

清晨7点,滨江岸线上,晨练的人们络绎不绝,能带给他们愉悦的除了锻炼本身,还有被清晨雨露包裹着的满眼绿色、清新空气、整洁道路等;下午5点,网格红色驿站里多了很多欢声笑语,孩子们放学了,写作业、玩游戏、读绘本;晚上8点,网格员敲开一户家门,拿着办好的证件递给住户,上班再忙也不怕,有事这些“蓝马甲”可以帮你办……

江北新区获批六年来,经济社会发生了翻天覆地的变化。地处新区“桥头堡”的泰山街道交通便利、配套成熟,近年来吸引了大量新江北人在此置业生活。

这座总人口超过40万的“桥头堡”,究竟魅力何在,到了“泰山”人的“家门口”,答案就会揭晓。

□ 本报记者 许雯斐 通讯员 泰山轩

红色引领,服务延伸至“家门口”

泰山街道辖区总面积52.62平方公里,下辖14个社区(村),拥有住宅小区110个,总人口约42万。这样的人口规模相当于一个人口较少的县城,如何利用有限的资源,去做好这40多万人的服务,是摆在“泰山”人面前的一道大课题。

江山就是人民,人民就是江山。“在党史学习教育动员会上,习近平总书记的重要讲话意蕴深远,彰显了我们党全心全意为人民服务的根本宗旨。”江北新区泰山街道党工委相关负责人表示,近年来,泰山街道坚持以人民为中心,全力推动党建引领基层治理创新,打造网格红色驿站,构建“家门口”服务体系,努力建设“幸福泰山·宜居家园”。

党旗飘扬,服务触角延伸到居民百姓“家门口”——织密“红色网格”,做优便民服务平台。实现网格党支部全覆盖,组建“商圈+企业+楼宇”党建联盟,打造73座网格红色驿站,凝聚网格党支部、社区居委会、小区业委会、物业公司、共建单位五方力量,为居民提供全覆盖、全方位的服务;网格红色驿站不仅提供就业创业证代办、党组织关系转接、“光荣人家”登记发放等35项“共性”线上代办服务,还根据小区居民差异化需求,创新出阅读、亲子、养老等“个性”服务。

凝聚治理合力,做强服务队伍。缩小网格服务半径,调整划分网格,并按照“一人一格”配备标准配齐配强网格员;探索“1+N”网格组团服务模式,83名“两代表一委员”、238名机关干部和358名“三官一律”政法干部以网格员身份下沉网格服务居民;培养“全科网格员”,通过线上线下多种方式开展培训,促进网格员队伍专业化。

注重科技赋能,做优服务平台。以“网格+网络”为抓手,推动网格化联动指挥云平台和城市治理一体化平台双平台运行,构建街道、社区、网格三级联动机制,实现网格任务下派和事件上报“双轨”并行;依托云平台自主建立大数据中心,形成全要素信息集成管理系统;运用区块链技术创新“区块链+社会治理”模式,研发出“链通万家”应用平台。

随着“家门口”服务体系日趋成熟,泰山街道也交出了一份让人民满意的答卷:在泰山街道,96%以上的网格一级事件可以当场解决,难处理的问题网格员第一时间介入解决,2020年,泰山街道共办结工单28701件,约占新区办结总量的20.40%,全街首办满意率79.66%。

筑牢阵地,“红色小屋”解百忧

下午四点半,是铁桥社区新荣家园网格红色驿站最热闹的时刻,自己放了学、爸妈还没下班的孩子都会来这里做作业,多的时候有十四五岁,少的时候也有十岁左右。

“我们小区里租户占到40%以上,大多是爸妈在这里打工或做小生意,孩子就在小区门口的小学读书。”铁桥社区网格员史哲超介绍,在此前的一次走访中,网格员发现小区内存在低龄儿童自己在家的情况,便组织放学后无人照顾的孩子到驿站托管。

从001号到073号,泰山街道用了一年多的时间,基本实现了小区网格红色驿站全覆盖。

小小驿站功能强大。在新荣家园网格红色驿站,仅100余平方米的空间内,设计了10余项各类功能空间。一楼的书画室,常常有几位老邻居切磋书法;二楼的公益讲堂,2位美术专业出身的宝妈,每周六都会给孩子们来上一堂美术课;驿站门外还设计了一处“网红打卡地”,一面爬满藤蔓的墙到春天会迎来姹紫嫣红,竹藤休闲桌椅是遛娃的奶奶们聊天休闲的最佳选择……

一个细节足见用心。每月15日,新荣家园网格红色驿站会为当月过生日的小朋友举办生日会,本月几个要过生日的孩子正逢中考,网格员与居民一商量,把生日会

暂时推迟到了25日。

“如果你去看过就知道,我们泰山街道的73座驿站,大小、功能、服务侧重点各不相同,但各个都是一百二十分的用心。”铁桥社区党总支书记钱飞跃说。

“外墙玻璃‘牛皮癣’、电梯轿箱与地面有落差、反诈骗宣传要加强……”天景社区艾菲花园网格红色驿站里,有这样一本议事记录本,上面记载了居民提出的具体事,内容涉及交通出行、居住环境、小区安全等,还标有上周议事后、本周落实情况等。

今年以来,泰山街道天景社区以艾菲花园网格红色驿站为平台,探索实施了“周五说事”红色网格议事会党支部工作法。

线下,网格党支部牵头,网格长(网格支部书记)、物业公司、片区民警、城管执法中队、网格员、党员代表、居民代表等都参与了议事会,每周五对小区民生诉求、环境治理等进行梳理,根据事件实施难易程度、处理周期、涉及部门等要素,分类、分时、分级处理,并形成长效机制;线上,建立议事微信群,周一网格员支部书记议事会上涉及各成员单位所需实施的事项予以通告,并督促实施,各成员单位将事件实施进展、实施中需要协调的问题等进行实时报告,同时吸纳热衷公益、乐于奉献的党群代表进群,对实施事项进程实施监督,并提供有效建议或意见。

以驿站为阵地,“共建共治共享”在这里有了生动实践。

“走!到驿站坐坐。”“这事去驿站能办。”“去驿站找网格员问问。”这些都是泰山街道居民的“口头禅”,而“红色小屋”也成为了居民家门口的“加油站”“解忧站”“幸福站”。

便民为先,为民办事“不打烊”

“一进门就有工作人员引导取号,等办理的过程中,可以坐在宽敞的沙发休息,饮用水随时自取,还可以从自助阅读区拿上一本书打发时间,这样的办事大厅有家的味道。”6月18日上午,记者走进升级一新的泰山街道为民服务中心办事大厅,一位前来办事的居民如此感慨。

今年以来,泰山街道以实施为民服务中心大提档升级为契机,引入“为民服务客厅”概念,这个概念细致到中心的每一处细节,从家具选材的舒适考量,到功能区域的优化设置,再到服务理念的公告公示、服务流程的完善优化。

“我们的窗口柜台提供午间、周末预约办服务,中心还设置了24小时自助服务区,社保卡办理、证件照打印、税务办理等事项随时来办都可以。”泰山街道为民服务中心干部戚晶介绍道。

关于为民服务,泰山街道画了3个“圈”——“15分钟为民服务圈”“10分钟便民服务区”“5分钟利民服务圈”,目的只有一个,把居民办事方便这件事做到极致。

建好“15分钟为民服务圈”。以174项行政审批服务事项为重点,积极对接新区税务局,主动增加高频税务服务内容,进驻街道为民服务中心和大华、天景两个分中心,提供税务政策咨询、自然人代开发票等多项服务,推动“174+”行政审批服务事项清单扩容。

打造“10分钟便民服务区”。在各社区(村)便民服务站设立全科窗口、综合窗口,下放审批服务权限,将174项审批服务事项全面下沉到社区,变以往的“最多跑一次”为社区“就近一次办”。

延伸“5分钟利民服务圈”。统筹推进“服务事项进网格”民生项目,结合居民实际需求和窗口办件排序情况,不断梳理增加高频服务事项,将网格代办、帮办、上门办公共性服务事项由18项增至35项,进一步推动“就近一次办”升级为家门口“零距离代办”。

泰山街道专门设计了网格员联系卡,印上网格员的联系方式和35项线上代办事项,派发给居民,真正实现“居民有事就找网格员”,不出家门就能方便快捷办事。

2020年全年,泰山街道通过网格代办便民事项639件,办理证件402张,减少居民往来现场窗口1000余次。

大胆探索,新主城未来生活“长”这样

从进小区大门开始,通过小区内的每一道“关卡”都要人脸识别;识别到老人三天不出门,便有网格员上门问询;进出人群的大数据分析都可以实时查询……这样的场景不是对未来生活的描述,而是泰山街道拆迁安置房小区迎江雅居的现实场景。

“周爷爷,您怎么了,几天没出门了。”“天气热,我不想到处跑,谢谢你们关心哦。”收到自己网格内老人三天未出现的“警报”信息,泰山街道桥北社区迎江雅居网格员王子乔赶紧敲门询问。

迎江雅居是江北新区智慧小区物联网应用技术示范点之一,其中关爱老人人脸识别智慧服务是其一大亮点。小区老人被全部纳入智慧小区管理系统,不仅可以通过“刷脸”自由进出,若老人连续3天不露面,系统会自动报警,网格员会上门查看老人状态。

除此之外,对于陌生人、陌生车辆进入小区十次以上,系统



也会向工作人员发出提醒。

当网格员带着记者走进迎江雅居网格红色驿站,现代感、科技感扑面而来。700平方米的网格红色驿站内专门设有智能化服务板块,包括反诈交互体验、户籍、交管、出入境业务自助办理机,VR安全知识等,这间驿站充分发挥“网格+警格”的联动作用,开创了“科技智能+社区治理”新模式。

“智慧小区是社区管理的一种新理念,是指充分利用互联网、云计算、人工智能等新一代信息技术的集成应用,为小区居民提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。”泰山街道相关负责人介绍,桥北社区联合泰山派出所积极打造“智慧小区”建设,分别在小区内新增安装人脸识别设备、监控探头373个、高空抛物探测器、垃圾分类处理站等智能化设备,从而打造小区—物业—社区—派出所多方联动的信息共享系统,将基层建设与现代科技深度融合。

更多“温暖”的故事正在这个小区上演。“我是北方人,但到南京定居,感觉比北方还冷,一到冬天湿气直钻骨头。去年冬天就没这个烦恼了,小区集体供暖,全南京也是独一份吧!”谈起去年冬天新通的暖气,家住迎江雅居的张阿姨脸上满是掩盖不住的骄傲和开心。

2020年年底,泰山街道迎江雅居“暖居工程”项目正式通气,江北新区第一个分布式供暖项目建成落地。项目实现该小区楼栋全覆盖,共服务1406户居民,覆盖12.5万平方米。以后,每年12月5日至次年3月5日,迎江雅居居民就会进入“暖冬”时刻,还可享受前三季供暖季补贴,减半收费。

未来,像迎江雅居这样“温暖”“智慧”的小区将在泰山越建越多。

从“家门口的服务”到“幸福智慧社区”,大胆探索,以人为本的泰山街道已是江北新区乃至全市基层治理创新的一根标杆。“红色桥头堡”,神采奕奕立潮头!

