



聚焦

# “微治理”汇聚大幸福

——河津市城区街道府西社区见闻

文/本报记者 王月文 图/本报记者 金玉敏

近年来，河津市城区街道府西社区坚守为民初心，以优化社区服务、密切联系居民为抓手，通过积极推出“府西夜话”、志愿服务、积分兑换等创新举措，不断拓展服务范围、延伸服务触角，有声有色地开展“微治理”，用心用情用力做好每一件民生“微实事”，着力解决居民的操心事、烦心事、揪心事，托起社区居民“稳稳的幸福”。

## “府西夜话” 议事平台更接“地气”

河津市一小区是府西社区内一个集居住、商用、公寓出租于一体的多功能小区，共有20户居民，无物业管理。今年9月中旬，该小区居民因拖欠半年水费导致小区停水，严重影响居民正常生活。为破解这一难题，府西社区依托“府西夜话”议事平台，组织网格员和热心居民逐户抄水表，并请教水厂人员识别读数。经过多次走访与沟通，该小区水费纠纷最终得以解决。此外，该小区还选出楼长，聘请兼职收费员，确保用水管理有序开展。

此次水费纠纷的圆满解决，是府西社区通过“府西夜话”议事平台构建“党员带头、多方联动、居民自治”管理模式的生动实践。近年来，为破解社区“陌邻”隔阂、矛盾频发、关系淡漠等问题，府西社区积极创建“府西夜话”议事平台，通过搭建夜话阵地，畅通“五个渠道”，绘制“三色图谱”、推行“三项机制”等举措，让群众坐下来面对面交流，现场摆问题、议对策、解难题。

据介绍，“府西夜话”议事平台依托党群服务站点，设立集议事厅、老年活动室、红色图书室等功能于一体的功能室，并成立“红色”议事组，每周组织成员深入小区开展“夜话”活动；通过设立网格微信群、热线电话、二维码扫码等多种渠道，全方位了解居民诉求，排查调解各类矛盾；根据矛盾纠纷的规模大小、难易程度、社会影响等因素，划分蓝、黄、红三色等级，组织网格员、“好姐妹”巾帼调解队等夜间入户走访，多方凝聚共识、现场协同解决；设立“监督岗”“回音壁”“评议台”，推行民情监督机制、民情反馈机制和民情评价机制，围绕“夜话”决议进行全程跟踪、协助、督促办理。

据统计，截至目前，“府西夜话”累计开展269期，化解群众烦心事196件。其中包括楼上漏水楼下遭殃、赡养老人、停车难等家庭邻里纠纷70起，公共设施维修、安装充电桩、瓷砖掉落等小区内部问题79起，以及物业纠纷等外部纠纷47起。

“群众日常生活中的矛盾纠纷，大多是鸡毛蒜皮、家长里短，但如果不及早化解，就会像击溃千里之堤的蚁穴一样，影响居民日常生活和社区和谐安定。”河津市城区街道府西社区党总支书记兼居委会主任薛亚云表示，“‘府西夜话’让我们更加贴近群众、了解群众、服务群众，为构建和谐社区奠定了坚实基础。”

## 志愿服务 增添群众生活温度

11月28日，在河津市府西社区的爱心驿站内，一场“关爱户外劳动者”及辖区老人爱心义剪活动正如火



▲11月28日，在河津市府西社区的爱心驿站内，志愿者们为老人、环卫工人等进行义剪。



近日，在府西社区党群服务中心，外卖骑手用积分成功兑换一提纸巾。



近日，在府西社区，舞蹈爱好者相聚一起，练习舞蹈。

如荼地进行着。来自心桥社会工作服务中心的志愿者们，用精湛的手艺和贴心的服务，为社区的老人、环卫工人及户外工作者提供细致的理发、剪发、刮胡子等服务，让冬日的府西社区充满温暖和关怀。

69岁的环卫工人柴运万是此次活动的受益者之一。他负责打扫府西社区党群服务中心一侧的路面卫生，平时工作繁忙，很少有时间去理发店。自从得知府西社区爱心驿站定期提供免费义剪服务后，他便成了这里的常客。“这里的理发师手艺真好，服务态度也特别好，每次剪完头发，我心里都暖洋洋的。”柴运万满脸笑意地说。

心桥社会工作服务中心作为府西社区的一支专业社工团队，一直以来都致力于为社区居民提供多样化的志愿服务。据该中心相关负责人丁美英介绍，该中心每月的第一个周一都会定期开展爱心义剪活动，至今已累计提供上门服务50余次，服务人数超过3000人。此外，该中心还开展心理咨询、亲子活动等志愿服务，服务人数2000余人。

据悉，近年来，该社区创新性地开启了“社区治理合伙人”模式，旨在破解社区治理模式单一、吸引力不足的问题。

今年，为进一步延伸政务服务链条，永济市行政审批服务管理局起草了《政务服务云直播工作方案》，建立主播、策划、场控协作机制，并通过播前培训、经验交流、实战演练等方式组建专业的“政务直播团队”。政务云直播紧扣社会热点和群众关切问题，围绕政策解读、便民服务、帮办代办、业务讲堂、意见征集等五大功能，开辟“在线直播答疑、云端帮办接单、弹幕互动答疑、政策业务讲解”的政务服务新路径。

在直播过程中，永济市政务服务大厅注重提高办事流转速度，积极增强与群众的双向互动，变“坐等审批”为“云端帮办”，进一步提升服务工作效能。该中心根据群众办理业务的不同需求，提供网上办、远程办、帮代办、上门办等服务模式。对群众在直播间提出的政策咨询，工作人员当场解答；对提出的办事申请，现场研判、当场接单，并根据事项类型提供即时反馈或一对一帮办代办服务，直至事项办结。同时，工作人员还会与群众进行至少5回合的互动，从办事所需的资料、流程到注意事项，该中心可以提供的服务，再到可能产生的费用以及办结时间等，都会一一说明，为群众节省大量时间和精力。此外，还按照办事热度的高低，筛选较为复杂的办理事项，录制两分钟左右的导办小视频，对办理地点、所录、材料、办事流程等进行详细讲解，让政务服务事项的办理更加顺畅。

“政务大厅是政府机构直接面向公众提供服务的重要窗口，提供了包括户籍管理、婚姻登记、税务申报、社保缴纳等各项政府业务的办理服务。”该中心主任张晓京说，在实际工作中，群众通常不知道办理时需要的资料和流程，因此工作人员大部分时间承担的主要工作是解答咨询，“我们开通直播的，就是在线答疑，让群众‘少跑腿，甚至不跑腿’。”

## 永济市政务服务大厅创新推出增值化服务——

# 为群众“直播带‘策’+云端帮办”

本报记者 王月文

各位朋友大家好，欢迎来到‘永心办’政务服务云直播，大家有什么问题可以发表在评论区，我们会一一解答……”自今年4月23日起，永济市政务服务大厅依托抖音号“永济政务服务”，创新推出“直播带策+云端帮办”增值化服务，通过线上直播解答群众疑问，线下志愿者帮办代办，有效解决企业群众“办事难、办事慢、办事繁”的问题，进一步擦亮“好运办、永心办”政务服务品牌，真正实现了从“有什么问题”到“群众需要什么我们提供什么”的转变。

每个工作日的上午9点至11点，该中心两名工作人员化身“网络主播”，在“永济政务服务”抖音直播间准时上线，为企业和群众讲解政务服务事项办理流程，答疑解惑。直播间内，观众可以通过评论区发表问题，工作人员则耐心细致地一一回复。同时，线下的“红马甲”志愿者们则根据群众需求，提供帮办代办服务，真正实现政务服务“线上+线下”的无缝衔接。

“政务大厅是政府机构直接面向公众提供服务的重要窗口，提供了包括户籍管理、婚姻登记、税务申报、社保缴纳等各项政府业务的办理服务。”该中心主任张晓京说，在实际工作中，群众通常不知道办理时需要的资料和流程，因此工作人员大部分时间承担的主要工作是解答咨询，“我们开通直播的，就是在线答疑，让群众‘少跑腿，甚至不跑腿’。”

级专家开展亲子悦享时光、家风家训传家宝、一对一亲子沙龙等家庭教育实践活动，让居民在“家门口”享受到更多专业服务。

“我们希望通过这些活动，让居民感受到社区的温暖和关怀，让他们的生活更加有温度。”薛亚云表示，“未来，我们将继续优化志愿服务，不断创新服务方式，为社区居民提供更加贴心、更加全面的服务，让‘微实事’汇聚成居民心中的大幸福。”

## 积分兑换 激发文明实践活力

近日，在府西社区党群服务中心，外卖骑手郭晓华凭借自己在社区参与随手拍安全隐患、环境整治等志愿服务活动累积的30分积分，成功兑换了一提纸巾，脸上洋溢着满足的笑容。而像郭晓华这样通过参与社区活动获得积分并兑换奖品的居民，在府西社区并不少见。

今年9月，府西社区在安康小区和华亭国际小区的党群服务站，成功举办旧物捐赠换积分活动。活动现场，居民们纷纷带着家中闲置的物品前来捐赠，包括儿童读物、玩具、鞋子等。社区工作人员耐心地对这些物品进行检查、登记，并根据实际情况换算成相应的积分。随后，这些物品被整齐地摆放在物品存放区的架子上，供有需要的居民挑选。每种物品下方都贴有“明码标分”的标签，确保了兑换过程的公平透明。在一旁的储物柜里，摆放着由社区精心准备的洗衣液、香皂、抽纸等生活用品，这些都是居民们可以用积分兑换的奖品。华亭国际小区的居民原女士感慨地说：“这件上衣买下来一直没穿过，颜色有点艳，放在家里也是浪费。不如捐出来，让适合穿的人拿走，还能发挥它的价值。而且，通过捐赠我还能获得积分，兑换一些生活用品，真是太划算了！”

这一幕幕温馨的画面，正是府西社区推行“积分兑换”制度、用小积分撬动大文明的生动写照。近年来，府西社区积极探索创新社区治理模式，通过“积分兑换”制度，让居民在参与社区治理中获得实实在在的实惠。

据了解，近年来，为了建立科学的积分机制，府西社区组织居民参加“小区治理、文明帮创、废旧利用、志愿服务”等评分细则的培训和学习，让居民们通过志愿服务获得相应积分并计入“个人账户”。这些积分可以用于兑换洗衣液、口罩、纸巾等生活用品或享受特定优惠政策，充分调动居民参与环境整治等工作的积极性和主动性。同时，还组建了商圈联盟，动员辖区30家商铺成立“爱心商铺联盟”队伍。根据“府西夜话”平台反馈居民需求，爱心商户制定多样积分物品和特定服务，让居民们在享受实惠的同时，也感受到社区的温暖和关怀。爱心商户也可根据服务时长、次数在“积分超市”兑换物品，实现社区、商户、居民三者的互惠互利、共治共享。此外，府西社区还定期举办联盟产品展销会，让辖区商户引摊入“集”，引导居民前来“赶集”。

下一步，府西社区将聚焦“大民生”，持续进行“微治理”，不断激发基层社会治理活力，着力打造形态优美、服务完美、关系和美、人文善美、生活甜美的“五美”幸福社区。

办事指南“动起来”“活起来”，有效解决部分政务服务事项不易找、难读懂、不会办和办理往返跑的难题。

据统计，截至11月下旬，抖音号“永济政务服务”已拍摄并发布50余条短视频，播放量达57万次；直播近150场，其中专场近20场，直播总浏览量28余万次，粉丝量达到4200余人。通过该抖音账号，该中心回复群众各类问题1800余次，在线答疑回复1500余次，全程跟踪督办解决群众疑难问题近50件，有效提升了政务服务效能，进一步增强了群众的获得感和满意度。

除了帮助企业、群众解决实际问题，永济市政务服务大厅还通过抖音号“永济政务服务”积极宣传永济市的资源禀赋、区位优势、文化旅游、特色农产品以及招商引资政策等，不断扩大永济市的知名度和影响力。同时，根据本地产业发展需要，邀请农业领域专家直播讲授新品种、新技术、新装备、新模式等方面的知识，现场解答农民群众提出的产业发展困惑和难题，为农业生产高质量发展和农民持续增收提供有力支持，加快乡村全面振兴。

下一步，永济市政务服务大厅将继续丰富线上直播内容及形式，提升政务公开的广度、深度，以群众喜闻乐见的方式，解读最新政策，宣传办事流程，提供便民举措，让惠企利民政策变得更加看得见、摸得着、信得过，让群众办事“最多跑一次”，使政务服务更具人情味儿、更加有温度。

“10号、10号，10号来打饭了。”12月3日中午，运城零工市场的用餐大厅里盐湖区就业服务中心的工作人员正在吆喝着，在附近务工的工人拿着自己的号码牌，有序排队用餐。5元就能吃一顿饱饱的午餐，2元就能在有饮水机、空调的宿舍进行午休，0元就可以租赁到发电机、电锤、脚手架等称手的工具，运城零工市场的这一特色举措，温暖了务工工人，获得了工人们一致好评。

今年38岁的马新生已经有两年的打零工龄，记者见到他时，他正坐在零工市场的大厅里等着吃午餐，“我的餐号是8号，每天中午都有人来吃，人多时有三四十人，今天我下工比较早，所以号码比较靠前，以前我都是在外面的餐馆吃，一顿饭没个一二十块根本吃不饱，在这里五块钱能吃饱，味道也不错。”马新生给记者说道。运城零工市场5元午餐的开餐时间为11:30，一个有肉的热菜、两个凉菜、两种以上的主食、一个汤是固定搭配，该套餐中的主食不限量提供，保证来就餐的务工工人能吃饱。据悉，运城零工市场5元午餐的成本价为9元左右，每天会准备30人的量，当人多时会加量，今年3月份至11月份，到此就餐人员达7588人次。

5元午餐能保证让务工工人吃饱，那么2元临时能让务工工人睡好。花费2元，你就能在一个有饮水机、空调、还有干净整洁床铺的房间里睡一个午觉。盐湖区就业服务中心主任闫军勇表示，提供两元临时场所的初衷是让务工人员在中午有地方可以休息，不用幕天席地，避免风吹日晒，但是因为运城零工市场建筑面积有限，没办法提供足够的床位，为了弥补这一缺陷，现在零工市场大厅的许多座椅均免费供工人用于午休，后续也会继续开发临时场地，做到让来这里休息的务工人都能有床睡。今年59岁正在等待做工的吕创建告诉记者：“以前都是找一个干净点的地躺下休息，现在零工市场提供2元临时休息服务，能提前约到就有舒服的床可以睡，当然很好，没有约到临休的床能在零工市场大厅的座椅上免费休息也挺不错。”

据了解，为了进一步将“520”举措落实，运城零工市场旁正在建设零工驿站，零工驿站建成后，5元午餐吃饱这一用餐服务将转移到零工驿站运营，让就餐服务更有秩序、更高效，而2元临时休息服务也在持续完善中，工具租赁间的工具种类也在持续增加。

## 资讯

### 市民政局

#### 授牌爱心单位

**本报讯**(记者 王月文)12月3日，市民政局在为2023年度“送温暖、献爱心”活动中表现突出的8家爱心单位举行授牌仪式。这些单位分别是市幼儿师范高等专科学校、运城师范高等专科学校、市中心医院、康杰中学、市中医院、运城发展投资集团有限公司、国网山西省电力公司运城供电公司、市公安局。

据悉，在2023年“送温暖、献爱心”活动中，全市共捐款422.9万元，其中，市级捐款100.42万元，县级捐款322.48万元。在捐助款使用过程中，市民政局按照临时性救助制度进行分类救助，并联合相关基

#### 凝聚更多爱心

相关部门和社会组织对救助对象进行严格审核，通过入户调查、民主评议等程序确定救助对象，确保资金发放的公开、公平、公正。截至目前，市、县两级共发放救助金233.22万元，救助7318人。其中，市级发放救助金75.35万元，救助735人；县级发放救助金157.87万元，救助6583人。

下一步，市民政局将进一步加强深入关爱，创新服务模式，拓宽社会捐助渠道，加强业务联动，努力凝聚更多爱心力量、释放更多温暖，让有爱心的人捐助有道，让有困难的群众更有希望。

## 绛县妇联

### 培训“爱心妈妈”

#### 提升育儿能力

育儿的能力。在主题培训中，志愿者深入浅出地讲解了儿童心理发展的特点、规律以及应对策略，帮助“爱心妈妈”们更好地理解孩子的内心世界，掌握与孩子沟通的技巧。

下一步，绛县妇联将继续深化“爱心妈妈”结对关爱行动，及时调整帮扶策略，稳步推进赋能培训，助力爱心妈妈们在思想上再重视、责任上再压实、专业上再提升，当好儿童成长的引路人、儿童权益的守护人、儿童未来的筑梦人，促进儿童健康成长、全面发展。

(续)

## 盐湖区东城街道府东街社区

### 提供助餐服务

**本报讯**(记者 乔植)今年以来，盐湖区东城街道府东街社区为了给居民服务好吃饭大事，在原来爱心食堂的基础上，增加送餐上门服务，优化菜品质量，让辖区内的老年人、中年人、年轻人在家门口就吃上了“热乎饭”。

东城街道府东街社区是盐湖区较早成立的社区之一，社区60岁以上的老年人口占到总人口的半数。其中，还有一些失能、半失能老人。为此，府东街社区依托社区的“爱心食堂”，在本社区和社会上招募了20多名志愿者提供爱心送餐服务，让失能、半失能老人能够不出家门就可以享受热菜热汤。有了足够的送餐人数作保障，府东街社区的“送餐上门”服务也不再局限于本辖区。

如今，盐湖区更多社区设立了食堂，这些社区食堂凭借着整洁卫生的就餐环境、丰富多样的菜品种类、贴心的服务态度，让居民们在家门口就享受到了幸福“食”光。