

“三张清单”精准服务，满足群众多元需求，银川—— 基层治理有温度 民生幸福有刻度

本报记者 徐碧颖 文/图

今年年初，宁夏出台《关于建立社区服务清单体系 提升全区社区服务水平的意见》，提出建立基本公共服务、社会公益服务、便民利民服务“三个服务清单”。近日，记者深入我市部分社区探访，记录基层治理温度与群众幸福感的同频共振。

精细分拣机

多彩志愿服务提升城市品质

自从弟弟被确诊为脑部恶性肿瘤后，高昂的治疗费用让小涵（化名）一家背负着重重的经济负担。小涵所在的兴庆区银古路街道云和社区通过“云姐”志愿服务团队了解情况后，立即启动应急帮扶机制，第一时间联系红十字会申请补助，并协调辖区银行开通“绿色通道”，由小涵奶奶作为孩子的监护人代办发放补助金所需的银行卡。

“我们也要成为照亮别人的光。”小涵在笔记本上郑重地写道。如今，她也成了一名青少年志愿者，利用空闲时间协助社区整理帮扶档案。“云姐”就是我的“家人”。小涵感激地说。“云姐”志愿服务团队由老党员、老干部、教师、律师等35名志愿者组成，针对辖区残疾儿童、单亲家庭等特殊困难群体，联动社会资源提供心理疏导、就业指导 and 物资援助，并建立起“受助者转志愿者”机制，累计培养像小涵一样的青少年志愿者23人。

今年，我市聚焦重点群体，增强社会公益服务针对性，积极培育发展志愿服务组织，大力培育“王兰花”社区志愿服务组织和志愿者，发展“互助式”“菜单式”“点单式”志愿服务，赵耐香、郭颜、叶丽娜等近百名志愿服务带头人牵头组建1500余支互助性志愿服务队伍，为居民提供关爱孤寡老人、帮扶困难家庭等服务。

“不仅免费理了发、补好了裤子，还拿到了最新的就业补贴政策读本，社区真是把服务送到了我们心坎上！”在西夏区朔方路街道恩和社区新时代文明实践站“若比邻工坊”，快递员张华对这里的暖心服务连连点赞。

恩和社区党委书记高树琴介绍，工作人员走访发现，外卖骑手、快递员等新就业群体因工作节奏快、强度大，难以抽出时间理发、修补衣物，对就业创业补贴、社保缴纳等政策也了解较少。针对这些情况，恩和社区构建起“便民服务+政策传递”一体化服务体系，整合公益理发师、缝纫手工艺志愿者等，定期开展“便民服务日”活动，并开通了线上预约通道，为新就业群体提供便利服务。

在兴庆区丽景街街道雅苑社区，交警向外卖骑手送上“交通安全礼包”，讲解道路交通安全知识，反复提醒大家将安全放在首位，自觉杜绝逆行、闯红灯、酒后驾车等危险行为。工作人员还向女骑手赠送暖手宝，传递家人般的温暖。

“新就业群体是城市运转的‘摆渡人’，是美好生活的‘守护者’。为了将热乎的饭菜送到千家万户、将邮寄的包裹准时送达、保障城市的有序运转，他们顶风冒雪、日夜兼程，用汗水温暖着这座城市。”银川市委社会工作部相关负责人介绍，近年来，全市各级党组织牵头打造了582个“红色驿站”，发布新就业群体权益保障、健康体检等“暖新”服务二十条，开展养老、社保政策宣传等关爱服务，引导新就业群体心向党、跟党走，先后有1500多名外卖骑手、快递员自愿担任兼职网格员、文明督导员，义务参与“城市问题随手拍”活动，为城市品质的提升贡献力量。

幸福解码器

“三个服务清单”带来民生蝶变

“窗外外面有一大片荒地，每到刮风时土扬得都开不了窗，还有几处围墙倾斜，很是危险，可是物业公司一直不给解决。”针对东方盛世小区居民反映的问题，兴庆区丽景街街道景太社区立即牵头组织召开业主代表大会，依法依规启动物业更换程序，引入服务口碑良好的新物业公司。新物业公司入驻后第一时间对照“责任清单”挂图作战：在备受诟病的荒地上铺设草坪、搭建凉亭、添置儿童滑梯和健身器材，打造“共享庭院”，并采用仿古砖装饰将围墙改造为古色古香的文化街景，既消除了安全隐患，又为小区增添了一道亮丽的风景线。

景太社区通过“网格+N”的模式，理清手中的“资源牌”，让网格员成为“服务清单”的“收集员+派单员+清单员”，能在网格范围内解决的立即解决，超出解决能力的向上反馈解决。截至目前，景太社区已协调解决物业服务、为老服务、社会救助等各类问题20余件，让民生诉求有处提、有人管、有回应。

西夏区朔方路街道同心苑社区启动第二批专项资金实施“亮灯工程”，让500多米长的巷道彻底告别昏暗坑洼的旧貌。如今，平整的巷道畅通无阻，17组节能高亮路灯不仅方便了周边4000多位居民和沿线百家商户，也为夜归的外卖骑手、快递小哥提供了安全保障。值得一提的是，明亮的街道还带动了夜间消费升温，沿街商铺营业额平均提升了约10%。

“楼道墙面黑乎乎的，还贴满了小广告，墙皮直往头上掉，看着就堵心。”提起金凤区唐槐园小区以前的楼道环境，在这里住了20多年的老住户王秀萍直摇头。金凤区北京中路街道锦绣苑社区将该问题列入“民生服务清单”重点事项，实施楼道墙面改造工程，由党员组成的“小巷管家”志愿者化身“安全监督员”和“现场协调员”，全程跟进施工，确保“民有所呼”落地为“我有所应”。

自“三个服务清单”提出以来，银川市持续提升物业服务水平，开展物业服务提升“123”专项行动，无物业小区实现动态清零，物业费收缴率大幅提高，物业服务走向良性循环。同时，建立起“线上问卷+网格走访+议事协商”多元采集机制，全市303个社区动态更新需求台账，实现分类施策精准化，满足群众多元需求。

今年10月，金凤区枫林湾小镇因“便利、利民、惠民”出圈，成功入选商务部《全国一刻钟便民生活圈典型案例集》，成为宁夏社区商业便民服务的标杆。

在枫林湾小镇，这里的“15分钟”装下了市民生活的全部所需。“一店一早”让早餐有了更多选择，“一菜一修”守护好日常生活细节，“一老一小”托起家庭美好生活期盼……各种充满烟火气的生活场景，让这里不仅是消费场所，更是文化体验空间、邻里社交平台、城市活力枢纽。

今年以来，我市大力推进一刻钟便民生活圈建设，促进便民利民服务提质增效。聚焦构建“一站式、多业态、体验式”便民生活圈，重点建设枫林湾小镇、怀远观光夜市、漫葡·看见贺兰沉浸式演艺小镇等特色街区以及阅影城、新华商圈等智慧商圈，引导智慧零售连锁企业进社区开设便利店近1000家，建成一刻钟便民生活圈53个，覆盖小区122个，服务群众40万余人。



景太社区食堂焕新升级。

民情直通车

广泛收集诉求解决急难愁盼

12月2日中午，老人徐岩芹来到兴庆区丽景街街道景墨社区食堂就餐。这家曾因经营困难关停的食堂在街道、社区、物业及第三方运营企业的共同努力下焕新登场，以“价格普惠+特殊关怀”成为惠及全年龄段的“暖心厨房”。

“下午再到社区活动室溜达一圈，和老邻居们聊聊天，每天的心情都快乐。”徐岩芹笑着告诉记者，现在她每天除了在社区食堂吃饭，还会在社区新升级的艺聚坊里练习水墨画，到舞蹈室和老姐妹们跳健身舞，或是到颐康居享受理疗服务，“这才是老人该有的快乐日子！”

“以前太阳被树挡着，大白天客厅都得开灯，晒床被子要等好几天才干。”灵武市和谱苑小区居民周阿姨对记者说，“小区建成之初，9号楼前就有一排松树，十几年来松树越长越高，把一二楼住户的阳光挡得严严实实。”周阿姨的烦恼，也是该小区36户底层居民的共同困扰，50多条居民诉求通过微信群征集和网格员上门精准收集，被列入“民生清单”。

灵武市城区街道隆辰社区第一时间邀请园林专家实地评估，结合居民“易养护、不挡光”的核心需求，最终决定将松树移除，换植卫矛灌木。方案实施后，为检验治理成效，工作人员线上推送问卷、线下上门回访，36户受访居民中有35户居民给了满分。

“我提议把‘公共设施大家护’写进公约，咱们不仅要主动报修，还要劝阻不文明行为。”在永宁县望远镇富原社区的“长廊议事会”上，居民李大爷率先打开了话匣子。富原社区依托“长廊议事”“小马扎议事”“圆桌议事”等特色机制，每月定期围绕群众关心的就业、安居等事项收集诉求，通过清单化管理形成“议事一清单—处理—反馈”闭环流程，并采取上门回访、议事会评议等方式收集居民反馈，切实推动服务从“有回应”到“真满意”。

记者从银川市委社会工作部获悉，近年来，银川扎实推进民生服务设施建设，建成社区食堂和老年助餐点238个、日间照料中心478处；积极推动文化惠民进社区，组织“湖城之夏”等群众性文化活动500余场，开展节庆文旅活动300余场；推进社区阵地集约化升级，整合闲置空间6060平方米，打造“读书角”“便民服务角”等微阵地1512个。

从优化政务服务到完善基础设施，我市全面摸排社区服务问题短板，梳理并建立《社区“三个服务清单”协调解决事项清单》，加快基本公共服务均等化，让基层诉求看得见、能落实。



改造后的东方盛世小区空地。

记者手记

群众满意度是衡量工作成效的第一标尺

本报记者 徐碧颖

社区是政策落地的“最后一公里”。自今年“三个服务清单”提出以来，银川市动态跟进居民需求变化，不断提升民生服务的适配性，将群众的急难愁盼转化为可落地、可评估的清单任务，让社区“三个服务清单”体系建设成为破解基层治理难题、增进民生福祉的“金钥匙”。

金杯银杯不如老百姓的口碑，金奖银奖不如老百姓的夸奖，必须把群众满意度作为衡量工作成效的第一标尺。社区工作关系千家万户，工作做得好不好，归根到底要看群众是否满意。“三个服务清单”里，有柴米油盐的生活所需，更有对美好生活的向往期盼。在基层治理现代化的征程上，银川正以群众需求为笔，以务实举措为墨，在塞上大地书写着温暖人心的民生答卷。