

# 服务窗口前移 干部“下沉”社区

【各地】

从2013年11月起,重庆北部新区礼嘉街道试点将街道服务大厅中的民政、养老保险、医保、就业等窗口的4名业务人员下沉到社区办公。礼嘉街道党工委书记喻宗华说,服务窗口前移,干部“下沉”社区,方便群众办事,也让社区干部腾出更多时间服务群众。

## 22项事务从社区剥离

在全市党的群众路线教育实践活动中,社区干部疲于应对繁杂的行政事务,没有足够精力服务群众的问题,进入决策层视野。随着第二批教育实践活动的启动,面对如何更好服务群众的课题,礼嘉街道将“破题”切入点盯准了社区减负。

“我们对社区承担的事务进行了梳理调查,发现项目多达126项。”喻宗华表示,街道党工委对这些项目进行逐项破解分类、清理规范,根据凡是街道与社区工作重叠的,原则上由街道承担,最终将街道服务大厅的民政、养老保险、医保、就业等4个窗口设到白马社区,明确辖区居民参加城乡居民社会养老保险、登记办理失业登记证、受理申办残疾证等22项

事务,由街道工作人员“蹲点”服务窗口接件办理,彻底从社区事务中剥离。

服务大厅人员王培荣说:“原来办事程序是‘社区干部接件—材料初审—送街道审核—从街道取件—社区返回居民’,遇到资料不完善的情况,还要通过社区干部,再通知申办人进行完善,费时费神。”

而今,他的工作与群众面对面,能直接办理的,在服务大厅当场办理。需要上级部门审批的材料,在周五才返回街道办集中处理,一般情况下,不能当场办结的各类证件承诺在10个工作日内办结。王培荣说:“现在的事情繁杂一些了,但效率也较以前高多了。”

## 减负后,社区干部须入户访民情

群众办事方便了,社区干部也减负

了,但社区干部并没有闲着。

“原来这些事务都要通过社区办理。”白马社区居委会副主任郑佳佳说,有些不通过社区办理的事务,大家也习惯性地到社区咨询,“现在好了,服务大厅的工作人员直接就处理了。”

如今,白马社区13位工作人员把重心放到了进家人户访民情上,全社区36栋楼,“每个社区干部‘承包’两三栋楼,把所有情况摸透。”喻宗华说,如果社区干部再对突发情况一无所知,就会被追责。

近3个月的服务窗口进社区试点,群众反响较好。礼嘉“一个街道两个服务大厅”的架构也逐步理顺。街道服务大厅照常上班,辖区的企业单位和其他居民仍可选择到街道办事。

喻宗华说,下一步的重点,是进一步探索社区减负的有效路径。“一方面,不涉及体制机制层面的事务,该由社区承担的还是要做好。”而另一方面,涉及体制机制层面的问题,则加快破解力度,将权限交给社区。

## 天津

### 社区工作者须“取证”上岗

为提升社区工作者专业化水平,今年天津市将建立社区工作者职业资格准入制度,新录用和45岁以下的社区工作者均须参加职业资格考试,不能按期拿到职业资格证书或通过考试的,不能继续从事社区工作。在2年内没有取得国家社会工作者职业水平证书或天津市社区工作者职业资格证书的,将依法启动罢免程序或予以辞退。从今年起,该市还将加强社区工作者教育培训,将社区工作者培训纳入全市人才培训规划,鼓励和支持社区工作者参加学历教育和继续教育,加强岗位任职、综合素质、社区实务和技能等培训,社区党组织书记、居委会主任每年培训不少于40学时,其他人员每年培训不少于20学时。

单学照

## 合肥

### 老城区首家社区食堂开张

“我们年龄大了,烧饭不方便,在这吃多方便,好吃又不贵。”日前,安徽合肥市老城区首家社区食堂——三孝口社区食堂正式开张。据介绍,60岁以上的低保老人只要3元就能吃上两荤两素的套餐。三孝口街道负责人介绍,为解决三孝口街道辖区内老年居民就餐难问题,该街道与合肥老字号餐饮企业刘鸿盛餐饮有限公司合作,开办三孝口社区食堂,主要服务辖区内60岁以上的老年人。“我们接下来会逐步对其他居民开放。”三孝口社区食堂负责人介绍,食堂每天中午为辖区老年人提供专供套餐,每份9元,街道对60岁以上的低保老人补助6元,只需3元就能吃上两荤两素的套餐。同时还对卧床不起的60岁以上老人和80岁以上高龄老人实行免费送餐。

琚园园

## 【声音】

### 如何让社区图书室“热”起来?

社区图书室建立在居民家门口,本想为附近居民读书学习带来很大便捷,但在实际操作中,却陷入有想法没办好的尴尬境地。社区图书室利用率低,很多门庭冷落已成不争的事实,但出现“十来天只有一个人在借书”、“并未看见一个市民在这里读书”就需要我们反思了。因为在众多社区中,喜欢阅读,愿意去图书馆的市民肯定有,纵使有社区图书室少、场地小、书籍更新滞后等客观原因,恐怕社区图书室的管理与宣传工作做得也不够到位。

阅读需要有良好的氛围,甚至存在“趋同”心理。如果社区图书室藏在深闺人未识,里面根本就没有读者阅读的话,其他人

即便有想在这里阅读或借阅书籍的心理,在“凄凄惨惨戚戚”的现实环境内,也会降低他们的参与热情。相反,如果前来读书、借阅者门庭若市,形成一种“潮流”,情况可能会大有改观。

社区图书室不仅是读书的地方,也是居民间交流的平台,其作用在城市文化建设中不可取代。就像旧时的茶馆,不单单是一个喝茶的地方,还可以是信息的集散地,就是这样,在人们的参与下形成了一种核心凝聚力,这种力量将有着不同喜好的人群聚集在一起。社区图书室也一样,我们可以积极探索,多元化发展,让它成为给居民提供信息服务和彼此沟通的一个平台,方便居民读书学习。

便居民读书学习。

要想改变其利用率低的局面,首先要做好充分调研,了解不同居民的阅读喜好,图书室内所摆放的书籍不能只讲数量而不管读者需求,它不是图书收藏室,也不是摆设。可以考虑与“高大上”的综合图书馆和学校图书馆合作,充分利用这里的资源,不定期从那里引进书籍。同时,对休闲、养生、各类期刊等居民比较喜欢看的书籍,要保证定期更换,以便吸引读者。

对于市民来讲,阅读时间相对有限,所以,要想提高社区图书室的使用率,让更多居民参与其中,就要在保证基本开放时间的前提下,采取“时间自治”的管理办法。只有管理上更科学、更贴近群众,才有可能给社区图书室带来转机,从而让更多居民参与到阅读中来。

谢松波



## 温暖阳光照进困境家庭

### 新张堰

供稿

“要不是政府和民间组织给予及时帮扶,我们家真不知今后的日子怎么过呀……”这是金山区张堰镇秦阳村4组沈士强接过志愿者手中5700元的帮扶金时发出的肺腑之言。

老沈一家四口,妻子于去年病故,她生前患有慢性支气管炎、肺气肿、肝功能衰竭等病症,卧病在床十余年,2012年住院8次,花完所有的积蓄。谁知“屋漏偏逢连夜雨”,同年初儿子脑梗复发,第二次手术台,负债5万多元。然而不

幸并未就此结束,老沈因患小肠气胀住院动了手术。正当他们走投无路之际,镇民政部门及时给予应急救助和综合帮扶,给他们一家带来了生活的希望和信心。

市民综合帮扶是以政府搭台,部门配合,社会参与,依托社区、民间运作为模式的帮扶机制。主要针对辖区内无基本保障人员、城乡低保及低收入家庭,经各项政策覆盖后(或目前来覆盖的)仍有特殊困难影响基本生活的,给予及时、必要、有效的“个案帮扶”、“项目帮扶”和“特殊帮扶”方式,充分发挥对政策性救助的拾遗补缺作用。

为确保综合帮扶工作做到公开、公正、公平,张堰镇积极引入社区志愿者代表评

议制度,对纳入帮扶范围的受助市民进行评议,评定哪些家庭需要提供援助、如何援助。张堰镇从已退休的机关、居委会老干部中挑选了三位工作认真,热心公益事业的同志担任志愿者一职,建立了一套由政府职能部门提供平台、民间组织操作实施的运作机制。

据了解,近两年来张堰镇开展市民综合帮扶877人次,发放帮扶金320.71万元,其中:个案帮扶800起,项目帮扶16起,特殊帮扶61起。帮扶类别:低保家庭50户,低收入家庭147户,其他困难家庭680户,切实解决了老百姓“急、难、愁”问题,从而最大限度地把问题和矛盾解决在基层,化解在社区。

## 多方携手共建社区 整修围墙居民心安

### 南桥

供稿

近日,在奉贤区南桥镇古华二居居委与古华中学的共同努力下,曙光新村与古华中学共用的一堵围墙的整修工程开始了。

曙光新村与古华中学共用的一道围墙由于年久,出现了倾斜和多道裂缝,给经常在此处晒太阳、休闲、出行的居民留下了安全隐患,因此居住在附近的居民意见也颇大。

为此古华二居居委干部及时与古华中学领导进行沟通,并与学校领导一起多次至现场查看,听取居民意见,共同商讨解决方案。

经过多方共同努力,围墙整修工程日前正式开工,为了不影响附近居民的正常生活和出行,围墙的修葺施工都在古华中学一侧进行,而居民区一侧全部用围栏围住。

在围墙整修期间居委还安排平安志愿者进行不间断的巡逻,告诫过往居民经过此处时注意安全。

## 社保中心有名“高龄”见习生

### 永丰社情

供稿

从去年12月开始,松江区永丰社区事务受理中心收水电费的工作台上多了一块“见习”的牌子,牌子后不是脸庞稚嫩的年轻人,而是一名年近5旬的“高龄青年”,他和身边的年轻人一起为前来缴纳水电费的居民办理业务。

这名“高龄”见习生叫杨国林,是社区事务受理中心的一名老党员,以前主要负责档案工作,临近年底,中心工作量大增,热心的他看到同事们忙成一团,坐不住了,主动承担起了收水电费的工作。

### 勇挑重担的老同志

收水电费的工作看似简单,其实不易。每个月2000多人次的工作量、全部收取现

金、计算机系统操作、接待的又多是老年人……这些对于年轻人来说已是超负荷,更何况是快50岁的老杨。中心的青年工作人员为了照顾老同志,轮流承担了每月收水电费的额外工作,到了年底总结、台账整理的关口,大家就更忙了。老杨看在眼里,急在心里。工作之余,他在边上看年轻人操作,哪个要照条形码、哪个要编号,系统里怎么登记,一次记不住就多学两次,看着记不住就多模拟操作几次……经过多次学习、多次实践后,老杨正式上岗了。

### 热心服务的见习生

接待时,先问交哪些费用、一一登记、计算总金额、收钱、找零,一个个流程老杨在心里默念着,动作虽不熟练,但细致没有差错。对于老同志来说,刚接手新工作,速度肯定比不上小年轻。遇到办事居民的不理解、言语上的非议,甚至是指责,老杨始终“忍”着,

热心接待着每一位居民,因为他知道自己只要在窗口工作,就代表着中心的形象。在老杨的热心工作和中心全体同事的大力支持下,老杨顺利完成了一个月的“见习”收水电费业务。

### 有求必应的老杨

老杨一直是中心的热心人——需要去领居住证了,到人保局领材料了,去银行解款了,同事们第一个想到的就是杨国林。一声“老杨”之后,只要自己完成了工作任务,还能抽出时间,老杨必定帮忙:同事要搭车去局里交材料,找老杨帮忙;其他组忙的时候,老杨主动询问是否需要帮忙;单位的灯泡、门把手坏了,大家都找老杨……只要老杨能帮得上忙的,他都有求必应,他都热心为大家服务,他都尽心尽力把事情做好,所以大家需要帮忙的时候第一个想到的就是他,大伙都称他是“老好人”。