

“干”成了

2024, 我们

①

“窗帘之约”为独居老人编织安全网

在兰州市西固区先锋路街道公园路东社区,每天清晨,社区工作人员就会来到居民院落中,观察有老年人住户家中的窗帘。如果看到窗帘拉开,就说明家中老人无事发生;如果迟迟没有拉开,那么他们就会来到老人家中,查看老人是否发生了意外。窗帘成为社区工作人员与老人的“暗号”,让社区对老年人的照顾更加周到细致,也使老人们更加安心踏实。

在进行“窗帘之约”之前,社区对辖区内的独居老人情况进行了全面摸底排查,详细记录老人的居住地址,身体状况,日常作息及紧急联系人等信息,并于参与“窗帘之约”服务的老人做好约定,在尽量不打扰老人生活的情况下提供“看不见的关心”。3月11日,兰州晨报以《贴心的“窗帘之约”》为题进行了报道。

②

“叫醒服务”点亮老人幸福每一天

当清晨的第一缕阳光探进窗户,城市还未完全苏醒,兰州市安宁区银滩路街道吴家湾社区的老年人已经感受到了别样的关怀。这一切,都源于吴家湾社区自2024年创新推出的“叫醒服务”。

每天清晨,由吴家湾社区工作人员和志愿者组成的“叫醒小队”就已穿梭在楼栋之间,敲响每一位需要服务的老年人的家门。她们用温暖的呼唤,唤醒老人新一天的活力与希望。在针对辖区独居空巢老人开展的一对一“叫醒服务”中,网格员每天上门或以电话联系的方式问候独居老人,避免老人在家发生意外无人知晓,同时定期到空巢老人家中走访,陪老人拉家常、做家务,医护志愿者每月上门为老人免费体检,叮嘱老人生活中的注意事项。

11月29日,兰州晨报以《兰州市安宁区吴家湾社区干部和网格员化身“服务员”“叫醒服务”唤醒老人幸福每一天》为题进行了报道。目前,吴家湾社区“叫醒服务”正在向以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的“居家养老”体系迈进,实现由“叫醒”到“暖巢”的养老服务圈全覆盖。

③

“智慧助老”手写电视机操作“说明书”

兰州市西固区先锋路街道东苑社区老年人较多,为做好对老年人的服务,社区不断创新,从细节上让老人们感受到关爱和温暖。81岁的王秀珍奶奶是一位独居老人,在不出门的日子里,看电视是她唯一的消遣方式。但因为不会操作智能电视,让王奶奶困扰不已,无奈之下,便向社区工作人员进行求助。

社区工作人员对此事很上心,在面对面教王奶奶操作后,还手绘了一份电视机操作说明书,以细腻的笔触和图示,将复杂的操作步骤简单直观地呈现出来,让王奶奶轻松掌握了看电视操作流程。4月24日兰州晨报以《东苑社区“智慧助老”手写操作“说明书”八旬老人看电视不再难》为题进行了报道。

为了帮助辖区内更多老年人解决类似困扰,社区把“智慧助老”纳入社区为老服务项目中。在智能设备使用方面,定期开展专题课程,专业人员担任讲师,手把手教老人开机、关机、解锁、用微信进行视频通话、缴纳相关费用。同时,建立24小时智慧养老服务热线,老人们有任何问题随时可以打电话,社区工作人员会上门指导并解决问题,让老人们在享受科技带来便利的同时,更能感受到社区对他们无微不至的关爱。

④

“雁邻说事”引导居民自治管理

在兰州市城关区东岗街道雁儿湾社区,以“雁邻说事”为主题的社区治理创新机制正在悄然改变着居民的生活,解决了居民们的烦心事,让老楼院焕发出生机。9月13日,兰州晨报以《雁儿湾社区引导居民自治管理“雁邻说事”让老楼院焕发出生机》进行了报道。“雁邻说事”是兰州市城关区东岗街道雁儿湾社区立足辖区实际形成的一种独特的社区治理工作机制,通过说事、议事、调事的方式,将社区服务触角延伸至居民家中,及时解决居民的邻里纠纷、家庭矛盾、特殊需求等问题,实现了“小事不出网格,大事不出社区,矛盾不上交”的基层服务目标。

没有冰冷的会议室,只有温馨的小院,居民们围坐一圈,心贴心、面对面地交流着小区的问题与期望。经过多次热烈讨论,居民们自发成立了自治管理小组,开始主动承担起小区管理的责任。从招聘工作人员到组织义务劳动,每一步都凝聚着居民们的智慧与汗水,小区环境也因此焕然一新。无论是解决邻里纠纷还是家庭矛盾,无论是提升小区环境还是促进环境改善,不仅解决了居民们最关切的身边事,更让大家感受到了居民自治的力量和社区的温暖。

⑤

“咫尺工匠”便民服务做到居民心坎上

缝缝补补、小修小补,打个电话随时到。兰州市七里河区建兰路街道为充分挖掘手艺人的优势,通过打造“咫尺工匠”服务载体,将能人巧匠吸收为推动辖区基层治理的中坚力量,以“小切口”做好基层治理“大文章”。3月7日,兰州晨报以《“咫尺工匠”便民服务做到居民心坎上》进行了报道。建兰路街道辖区居民人口密集,为切实做好为民服务工作,解决好群众急难愁盼问题,街道持续深化拓展“民情流水线”工程,对辖区6个社区30个“小修小补”服务摊点能人进行资源整合,引导摊点能人按照城市管理规范经营,让修鞋、改衣服、修家电等贴近居民的服务融入基层治理。

街道积极整合辖区资源制作的“咫尺工匠”连心卡、“兰小二”服务卡,将辖区裁缝铺、家电维修店、水暖维修等负责人姓名、门店地址及联系电话都印在卡片上。不仅如此,还在快递站点、小区值班室设置多处“咫尺工匠便民代收点”,需要缝缝补补的衣服由社区工作人员帮忙取,极大地方便了上班族和腿脚不便的居民。“小卡片”发挥“大作用”,建兰路街道通过“咫尺工匠”将惠民生、暖民心、顺民意工作做到了群众的心坎上,切实把群众的问题解决在基层一线、服务落实在“最后一公里”,让人民群众切实感受到基层社会治理效能提升带来的实惠。

⑥

“喝茶议事”撬动“大民生”

一壶红茶,泡着民意、飘着实策;一本日记,记录民情、化解纠纷。兰州市七里河区西湖街道理工大社区深化拓展新时代“民情流水线”工程,创新协商议事形式和载体,通过“喝茶议事”不断增强居民自治能力,推动基层“共治共建共享”的新局面。“喝茶议事叙发展”充分借鉴汕尾市“田字格”基层治理运行机制,结合社区“网格化”管理实际,邀请社区“民间艺术团队联盟”、兰州理工大学“玉川志愿服务队”和小草爱心公益组织等12支队伍的代表人员,通过将各方资源链接在一起,各方力量凝聚在一起,各类民间组织团结在一起,将“网格化”管理工作作为服务群众的“前沿阵地”,持续提升辖区居民群众幸福感和获得感。3月7日,兰州晨报以《“小茶台”撬动“大民生”西湖街道理工大社区“喝茶议事”推动基层治理》为题进行了报道。同时,社区还根据“网格化”管理划分范围,由10支民间艺术团队的负责人和骨干各自担任其居住小区的“小区管家”,成立“小区管家库”,并纳入社区“四方有身”治安巡逻小分队,常态化开展“入户帮扶送温暖”等工作。

今年2月的一个早晨,对辖区的手机响出一条信息,是居民陈大爷的儿女发来的:“大爷,今天给您发个新闻,您看看有没有兴趣。”陈大爷点开新闻,看到标题是“社区网格员上门服务,为独居老人送去温暖和关爱”。陈大爷心里暖暖的,他知道,社区网格员们不仅关心他的生活,还关心他的精神需求。他决定给网格员们写封信,感谢他们的辛勤工作和无私奉献。这封信通过网格员的手送到了社区工作人员手中,工作人员及时将陈大爷的感谢信张贴在社区公告栏,让陈大爷的事迹传遍社区每一个角落。陈大爷说,社区网格员们不仅关心他的生活,还关心他的精神需求,让他感受到了社区的温暖和关爱。

⑦

“骑手友好社区”开辟畅通无阻的配送路

进门难,停车难,找路难,影响了不少外卖骑手准点率、好评度和接单量。为破解这一难题,兰州市七里河区敦煌路街道光华街社区主动出击,打造“骑手友好社区”,为骑手开辟出一条畅通无阻的配送之路。9月9日,兰州晨报以《为外卖小哥开辟出一条畅通无阻配送之路 这个骑手友好社区暖心》为题进行了报道。光华街社区携手物业小区,排摸梳理小区出入口、楼道、单元号、各类标识、公共设施等信息,绘制“骑手友好地图”,通过线上骑手APP的地图笔记功能,不断优化配送推荐路线,缓解末端配送的困境。“以前,那些老且且缺失的楼牌号让我们头疼不已,现在,有了这张‘骑手友好地图’,送餐既省时又省力。”一位骑手感叹道。社区还与所辖8个小区、物业、快递小哥代表等相关方联合为骑手划定专属停车位,在保障送餐时效的同时,方便小区物业统一管理。同时,社区分批打造3家“小蜜蜂驿站”,为骑手提供饮水、热饭、休息等常规便民项目,骑手可在APP上查询附近驿站导航前往。

近年来,光华街社区积极探索新业态群体服务模式,组建起“蜂火轮”志愿服务队,招募60多名外卖和快递人员,利用他们平时走街串巷的工作优势,将日常工作中所发现的占道经营、市政设施损坏等乱象通过“随手拍”上报社区微信群,及时解决。骑手们化身多种角色,为社区治理注入新动能。

今年2月的一个早晨,对辖区的手机响出一条信息,是居民陈大爷的儿女发来的:“大爷,今天给您发个新闻,您看看有没有兴趣。”陈大爷点开新闻,看到标题是“社区网格员上门服务,为独居老人送去温暖和关爱”。陈大爷心里暖暖的,他知道,社区网格员们不仅关心他的生活,还关心他的精神需求。他决定给网格员们写封信,感谢他们的辛勤工作和无私奉献。这封信通过网格员的手送到了社区工作人员手中,工作人员及时将陈大爷的感谢信张贴在社区公告栏,让陈大爷的事迹传遍社区每一个角落。陈大爷说,社区网格员们不仅关心他的生活,还关心他的精神需求,让他感受到了社区的温暖和关爱。

⑧

“随手拍随手报”快递员变身“兼职网格员”

随着新业态群体的快速发展和社区治理体系的不断完善,快递员等群体在社区治理中发挥着越来越重要的作用。兰州市安宁区银滩路街道海关社区着力创新基层治理模式,充分发挥快递员在异常情况预警、突发事件直报、社情民意传导等方面的“移动探头”作用,将他们纳入社区网格化管理体系,及时发现并上报社区内的异常情况、突发事件以及社情民意,让社区治理更加高效及时。3月29日,在兰州晨报以《银滩路街道海关社区为基层治理注入新活力“随手拍随手报”快递员变身“兼职网格员”》为题对这一做法进行报道。今年3月25日,海关社区为6名快递员颁发“兼职网格员”聘书,通过将快递员这一新业态从业群体融入基层治理体系,引导快递员利用配送间隙,以“随手拍”“随手报”等方式,关注社区内的环境卫生、公共设施、居民需求等问题,遇到小广告顺手撕下来,遇到有人需要帮助“随手办”,对于社区需要宣传的政策可以“随口说”,遇到社会治安隐患等问题“随时报”。同时,社区还建立了兼职网格员的积分奖励机制,激励新业态群体积极参与社区治理中,为基层治理注入新活力。

奔流新闻·兰州晨报记者 赵鑫远 安丝雨 王丽霞 李冰洁

