

# 如意湖办事处 设立民生速递站 架起党群连心桥

党的十九大报告提出“打造共建共治共享的社会治理格局,加强社区治理体系建设,推动社会治理重心向基层下移,发挥社会组织作用,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动”的重大战略部署,为新形势下的社区治理工作指明了方向。随着经济的发展和社会的转型,以居委会为主导的传统社区管理体制正面临越来越大的挑战,复杂的利益关系需要新的社区体制加以调整。为整合升级社情民意信息收集办理平台,进一步延伸社区服务触角,强力激活服务末梢,如意湖办事处充分借鉴互联网思维,创新社情民意工作新模式,设立“民生速递站”,打造“民情快递”服务品牌,初步取得了“民意随时表达、民情快速反应、民需全力解决、民智充分聚集”的社区治理新成效。  
记者 马燕 王阳  
通讯员 刘学馨



## 整合资源建设,畅通民意诉求渠道

信息化时代的今天,通信手段越来越发达,听取和收集民情民意的渠道也更加广泛,这为畅通群众反映渠道提供了有利条件。如意湖办事处从源头下功夫,加强问题预防,做到防患未然。如意湖办事处根据

院区布局和居民、党员的分布情况,不断整合资源,分别在绿城百合社区的绿城百合公寓6个院区和古德佳苑、和谐小区等共计12个院区设立了以“随时表达民意,快速传递民情,及时解决居民需求”为目的的“民

生速递站”。同时院区管理员通过广泛的宣传动员,在院区每个单元推选出一名民情采集员,主要承担院区的综合事务管理、楼院支部活动和小区居民服务三项主体任务,进一步畅通民意诉求新渠道。

## 倾听群众呼声,真诚回应群众关切

办事处通过前期的走访和调查,在不断倾听群众呼声的基础上,设置“小单元大治理民生速递服务平台”,为居民提供更快捷、更便民的优质服务,将群众关注的热点问题主要划分为政务类(政策咨询)、生活类(物业服务、新增违建、新增圈占绿地、邻里纠纷等问题)和活

动类(各种文化娱乐活动)三大体系,方便居民按类咨询和办事,省时高效。同时社区设立“民情意见箱”,定时接收居民提出的意见建议,民情采集员也会第一时间发现、回应、解决居民的操心事、烦心事和揪心事,就群众遇到的难题开展针对性服务,切实做到群众少跑

路,服务零距离。社区工作人员则对群众反映的意见建议整理分解,规定时限反馈答复,本着“小事不出社区,大事不出办事处”的原则,做到第一时间主动介入,第一时间排查化解,第一时间稳控处置,确保每一条民情信息都能“件件有着落,事事有回音”。

## 创新服务模式,打通“最后一公里”

无论民生大小事,各院区的民生速递员都能第一时间掌握,打破当下社区党群服务的集中服务模式,让更多远离社区党群服务中心和居民小组党群站点的居民享受服务,促进资源均衡分配,社区把服务带到居民家门口,服务更加精准。居民、社区党群服务中

心之间建立稳定的信任关系,开展党群服务更为顺畅,邻里关系更加融洽,切实打通社区和居民紧密联系的“最后一公里”。

“民生速递站”的建立有效化解了以往“自上而下、老百姓不欢迎,居民自下而上提议、政府听不到”的服务壁垒,

通过民情收集、防控排查、分析研判等多种手段,全面把握移动互联网时代人民群众的新问题、新需求,实现群众随时“点单”、政府匹配“接单”,形成了“你呼我应、有应必答”的服务闭环圈,让基层干部变被动应付为主动服务,极大地提高了群众诉求的办理效率。

