

民意聚焦

●社区虽小，但连着千家万户。

6月19日，习近平总书记来到宁夏银川市金凤区长城花园社区考察时强调，“社区为老百姓服务最直接，做好社区工作首先要将基层党组织建好建强，同时要有一支热心服务、持续稳定的社区工作者队伍。社区要总结经验、创新思路，把为居民群众的服务做深做细做到位，努力越做越好。”

党的十八大以来，习近平总书记十分重视社区工作，多次到社区考察调研、指导工作。

如何让社区服务更精细更有温度？本期民意专版特别关注。

——编者

# 社区服务要由“送餐式”向“点餐式”转变

## ——访北京市政协委员、中国社区发展协会副会长汪碧刚

本报融媒体记者 杨岚

“基层治理成效如何？不能只往墙上，更要往群众的脸上看，抓住服务就抓住了基层治理的立场。”已出版多部社区基层治理专著

的北京市政协委员、中国社区发展协会副会长汪碧刚，多年来用脚步丈量民情，用心倾听民意，总结了一套社区服务的好办法。

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元。国家统计局发布的数据显示，截至2023年末，我国常住人口城镇化率为66.16%，比上年末提高0.94个百分点。当前，我国超9亿人口生活在城市，居民主要生活在社区。

为民无小事，千头万绪在基层。汪碧刚多年在社区调研中发现，随着城市化进程的加快，城市的组织结构、人员结构、社会结构发生了巨大变化，社区承载的功能越来越多，社区情况复杂多样。便民服务、拥军优属、养老助残、慈善救济等，都需要社区治理相关方如社区党组织、居委会等具备专业应对能力。可以说，社区治理的专业化水平，很大程度决定

了城市基层治理的效能。

“推动社区服务做深做细做到位，首先要推进党建引领的制度优势转化为基层治理效能。”汪碧刚表示，当前要着力解决基层治理“政府干、群众看，政府很努力、群众不认同”的问题，坚持“民事民提、民事民议、民事民定”，形成党组织统一领导、政府依法履责、各类组织积极协同、群众广泛参与，自治、法治、德治相结合的基层治理体系，让“有事好商量、众人的事情由众人商量”成为常态。

“其次，社区工作者要转变服务观念，将社区‘管理’转变成社区‘治理’，服务才是最好的基层治理。”汪碧刚进一步解释，要在直接服务中提升群众满意度，坚持群众来了，干部起立迎接、请坐倒水、倾听记录、交流引导、解决问题、出门相送。让基层干部成为密切干群关系、密切党群关系的排头兵。在间接服务中提升群众满意度，通过治安、城管、交通、环境、文化等方面提升基层治理能力，在

更大范围内服务群众、满足群众。

“转变服务方式，推动社区服务由‘送餐式’向‘点餐式’转变。基层治理就是为民服务，群众需要服务到什么水平，就需要治理到什么水平。”汪碧刚坦言，曾在调研中发现，部分基层干部在面对老百姓时常常疲于应付。“一方面要为基层减负，另一方面社区工作者要讲方法、有服务本领，深入了解民情、掌握实情、剖析原因，既要熟知整体情况，又要搞清楚问题是什么、难题有哪些、症结在哪里，拿出破解社区治理难题的实招、好招。”

汪碧刚认为，还要打破邻里之间的界限，激发社区自治效能。把党支部建在楼栋上，充分发挥党员楼门长以及社区能人在社区治理中的作用，帮助社区及时了解居民的需求和问题，并积极协调解决各类矛盾和纠纷，促进社区和谐稳定，激活社区治理“神经末梢”。

提升基层社区服务精准度，大数据是一把

“利器”。汪碧刚表示，通过智能平台掌握社区实时情况，如发现异常，平台自动推送、自动预警，快速响应、快速处理，将减少流转层级和沟通成本，把可能发生的“大问题”扼杀在“摇篮里”，大幅提升居民的获得感和满意度。

如何让更多年轻人感受到社区服务？汪碧刚认为，还需双向发力。社区综合服务不断提高开放程度，消除“信息差”，主动对接年轻人的同时，年轻人还要走出封闭的圈子，提高信任度。对于有孩子的年轻家庭，“小手拉大手”很有效，比如社区多组织面向孩子的社区活动，通过孩子带动家长参与的热情，满足青年人的多元化、多层次需求。

此外，面对现代社会社区复杂多样、诉求多元的特点，汪碧刚谈到，让社区党组织、居委会、社区工作者和物业同频共振非常关键。

“说到底，基层治理现代化就是让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感，要用心、用情做好差异化、精准化的社区服务。”汪碧刚说。



6月26日，当地村民在重庆市沙坪坝区丰文街道三河村的邮政综合便民服务站收寄快递。近年来，重庆推进农村地区交通运输、邮政、商贸、农业、供销、快递资源有机融合，不断构建县乡村三级物流体系，有效打通农产品进城“最初一公里”和消费品下乡“最后一公里”，为推进乡村全面振兴、加快推动农业农村现代化提供有力支撑。

孙凯芳 摄

民意精选

## 取消景区预约制后 服务也要跟上

舒迪

随着暑期旅游旺季的临近，北京多家景区景点取消预约制，引起了公众的高度关注。此前，南京、上海、苏州等一些旅游热点城市，也相继宣布取消多家景区的预约制。

近年来，预约制已成为国内许多景区和文化场馆的标配。先预约购票、再参观游览，是景区精细化运营的表现。许多景区普遍采用预约制，主要目的是控制游客最大承载量，尤其是在热门旅游时段和景区，以避免游客过多，造成安全隐患和旅游品质下降。

随着旅游业的飞速发展，每逢假期，公众的出游热情持续高涨。然而许多景区不管是是否游客量已经饱和，都依旧采取实名预约，反而给游客带来不好的体验。

在这样的背景下，部分景区开始取消预约制，以更好地满足游客的出行需求。

毫无疑问，取消预约制后，繁琐的预约流程被取消，游客可直接前往景区游览，极大地方便了出游的便利性。同时，还避免了热门景区网络预约一票难求、现场预约“黄牛”猖獗等问题，降低了游客的购票难度。此外，预约制带来可能的信息泄露风险、特殊群体使用不便等因素也随之消除。

可以说，取消预约制是一种服务优化，能更好地满足游客的多样化需求，吸引更多游客前来旅游，促进旅游市场的进一步恢复和发展。

值得注意的是，取消景区预约制后，一些问题仍要关注。比如，热门景区的旅游人数可能会大幅增加，导致景区拥挤、游客爆棚、各项服务跟不上等问题。

因此，在取消预约制的同时，景区所提供的多种配套服务一定要跟上，需要加大更多投入，来加强现场管理、优化服务流程、合理规划机制、提高旅游品质。

首先需要加强现场管理。景区应增加工作人员数量、加大巡逻和监控力度，及时开展引导和疏导，确保游客安全和秩序井然。

其次需要优化服务流程。景区应提供多种购票方式、增设临时售票窗口等措施，方便游客购票和入园。

再次需要进一步科学规划合理的预警机制。通过实时监测游客数量、分析游客流动规律，制定灵活的限流措施，确保景区内游客数量保持在舒适安全的范围内。

此外，景区还应该进一步加强旅游设施的建设和维护，在游客接待、导游讲解、设施维护、餐饮配套等方面，应加大投入力度，提高服务标准。

总之，取消景区预约制后提升游客的体验，是一个复杂的系统问题，需要景区、游客、政府管理部门等多方面共同努力，做到更加科技化、精细化、人性化，才能确保旅游市场的健康有序发展，为游客提供更加优质、高效的旅游体验。

实践探索

## 完善公共服务 感受社区服务的温度与深度

### ——听重庆市九龙坡区政协主席讲民主村社区的暖心故事

本报记者 黄典

在重庆市九龙坡区，一场关于社区服务深度与温度的变革正在悄然开启。仲夏微风，阳光斑驳，街巷间流淌着岁月静好的温情。近日，记者跟随九龙坡区政协主席宋泓的脚步，走进了九龙坡区民主村社区。

社区虽小，但连着千家万户。“民主村社区努力将‘民生无小事’的理念落实到每一个工作细节中，用心用情用力解决群众的操心事、烦心事。”宋泓介绍。

走进民主村社区，一幅幅生动的画面映入眼帘。街心广场上，苏式红砖建筑群与古朴的黄桷树交相辉映，新潮的商户与招牌老店交错林立。这不仅是居民休闲娱乐的乐土，更是社区服务深入人心的生动写照。居民张大妈笑容满面地说：“现在我们的生活真是越来越方便了。社区食堂的饭菜既便宜又好吃，志愿者们还经常来家里照顾我们，陪我们聊聊天儿，让我们感受到了关怀和温暖。”

据宋泓介绍，为提升社区服务质量和水平，民主村社区构建了以社区为核心的多方共治体系。通过打造综合服务体、强化“1+N”培育模式等措施，为居民提供了高效便捷的服务，同时培育出众多有活力的社区社会组织，丰富了服务内容。

近年来，九龙坡区创建了全国示范区并建立了全市首个未成年人保护中心，为困境儿童和农村留守儿童提供心理健康关爱。同时，区里设立了慈善纾困专项资金为困难群众提供多元救助，有效缓解了他们的生活压力。“一‘老’连着‘夕阳’，一‘小’连着‘朝阳’，能否服务好‘一老一小’，是既贴近个人生活又关系国计民生的大事。”宋泓表示，未来该区还将继续加大对未成年人保护工作的投入力度，为孩子们营造一个安全、健康、快乐的成长环境。

“目前，我们正在推广民主村社区食堂的成功经验，因地制宜建设社区食堂，让更多价格优惠、环境优良、食品安心的社区食堂走进老百姓的身边。”对此，宋泓建议，社区食堂可利用云平台和信息服务平台完善管理，提供信息化订餐、支付结算服务，老年人可以根据自身情况享受不同的优惠政策自动扣减就餐费用。“这些措施不仅能提高社区食堂的服务质量，还能满足社区年轻人简便就餐的需求，增强居民的获得感和幸福感。”

在信息化建设方面，宋泓认为，智慧社区一体化管理服务平台的应用是提升社区服务效率的关键。通过加快互联网与社区治理体系的深度融合，居民们可以通过手机App轻松预约社区服务、查询相关信息等，极大地提高了服务效率和居民满意度。他说，“未来，还要努力构建一个全方位、多层次、立体化的智慧社区服务体系，让居民享受更加便捷、高效、精准的服务。”

“我们的志愿者队伍是由社区居民、社会组织、企业等多方力量共同组成，他们积极参与社区服务，不仅为居民提供了帮助，也增强了社区的凝聚力和向心力。”宋泓表示，九龙坡区政协将持续助力城市更新和社区发展，不断提升服务群众的水平和质量。从全国来看，优化社区治理还应不断完善社会力量参与基层治理的激励政策，扶持公益慈善性、服务性、互助性社会组织发展，形成共建共治共享的良好局面。



近日，市民在青岛邻居节20周年系列活动启动仪式上合影。当日，以“崇德尚礼·里仁为美”为主题的2024年青岛邻居节启动，当地将开展民生服务大集、百家宴、社区议事、文化展演等系列活动。据介绍，青岛邻居节经过20年培育和发展，已成为当地扎根城乡基层、立足社区楼院的邻里活动平台。

新华社记者 李紫恒 摄

## “把社区服务做到老百姓的心坎里”

### ——北京社区寻访见闻

本报融媒体记者 杨岚

谈到。

社区工作者是社会治理和基层建设的骨干力量，站在为老百姓服务的最前沿。2004年，刚大学毕业的王明磊来到社区，一干就是20年。“北京是社区工作者队伍年轻化实施比较早的地区，20年前与我一同进入社区工作的年轻人，现在都成为了各个社区的党委书记。现在在北京也逐渐打通了社区工作者的晋升渠道，更多年轻人愿意进入社区工作，京铁家园社区工作者队伍平均年龄四十来岁。一支稳定、年轻的社区队伍，既能让社区工作有活力，把握群众需求的新变化，又能在做群众工作时驾轻就熟。”

社区是离群众最近的地方，“停车难”这件“关键小事”京铁家园办得很暖心。过去停车有多难？京铁家园居民张大姐给记者讲了一个小故事，以前停车全靠“抢”，一般下午两点便会电话通知家里老人拿着小马扎去户外可停车的位置等车位，遇上下雨天依旧如此。停车位严重不足，乱停引发了拥堵、纠纷等一系列问题，成为了居民的一块“心病”。“当时小区北侧有一块刚拆除的大片

社区服务如何开展才能做深做细做到位，切实提升群众满意度？记者带着问题和老百姓的不同看法随机前往社区寻找答案。

“您好，有什么可以帮您？”记者先后来到六里桥街道莲怡园、京铁家园社区居委会，记者发现礼貌热情的态度，清晰的指示标识，醒目位置摆放的办事指南、政务服务事项清单以及设置低位服务台，都成为了社区居委会的“标配”。

“我的社保卡遗失了，要怎么补办？”只见一位老人来到京铁家园社区服务站咨询道。工作人员随后为老人登记信息、联系街道政务服务中心，短短几分钟时间就完成了补办社保卡业务。

“为了最大限度地让居民群众少跑腿，作为政务服务的延伸，我们开设了‘综合窗口’，为居民群众提供‘一窗受理’‘一次告知’‘内部流转’‘上下联动’‘全程服务’的一站式服务模式。像领取社保卡、变更医院、报销药费等业务，我们会为腿脚不好、卧床不起等特殊群体提供全程帮办代办服务。”六里桥街道京铁家园社区党委书记王明磊