

山东东营:

# “邻里+”计划打通社区服务“最后一米”

马翠薇 / 文  
王运菲

山东东营经济技术开发区东城街道社会组织党群服务中心负责人  
北京市恩派非营利组织发展中心项目经理、山东区域负责人

山东东营经济技术开发区东城街道地处中心城区，是市委、市政府驻地，辖30个社区、5个行政村，人口27.8万，也是东营人口密度最高、驻区市直单位最多、共建资源最丰富的街道。市域社会治理现代化试点工作开展以来，东城街道大力开展“邻里+”计划，加快培育“以社区红色力量为引导，以提高居民自治为方向，以营造和谐美好社区为目标”的社区治理自治队伍，打通了社区服务的“最后一米”，提高了居民幸福感和获得感。

## 一、聚力“邻机制”激发服务活力，治理体系领先一步

因地制宜，创新工作方法，健全完善社区“邻里+”服务工作机制，多措并举确保“邻里+”服务落地落实。

一是打造红色物业，和群众一起解决身边“关键”小事。率先出台《东城街道党工委关于加强党建引领打造“红色物业”提升城市社区治理水平的实施意见》，成立物业行业综合党委在內的24个红色物业党支部，已在162个小区全面推开“红色物业”，化解老旧小区物业管理老大难问题，共计处理涉及物业管理问题的网格事件6476件。针对垃圾分类这一物业管理的难点问题，依托“兜回收—我给垃圾找个家”“新绿源行动”“绿地认养”等居民自治项目，引导辖区居民广泛参与。

二是启动公益项目大赛，和组织一起共建社区“幸福”清单。成立东城街道社会组织联合会，

连续两年开展政府购买服务，推动社会治理和社会服务领域的“供给侧结构性改革”，制定社会治理主体责任清单，厘清社区党组织、居委会和社会组织各方责任和服务范围，以群众诉求为出发点，创新解决社会治理中的难题。

三是开设东城街道社创学院，和多方一起提升服务“为民”水平。实施街道“社区治理人才培养计划”，邀请全国社会治理专家28位，把脉问诊社区治理难题，引育、赋能扎根社区建设的工作者。线上线下开展沙龙、工作坊、培训计500多场，受益达20000人次，促进了街道社区治理工作，从有行向有力转变，从有力向有效转变。

## 二、聚合“邻组织”共创服务合力，治理能力更进一步

构建党建引领、组织自治、居民自治、多方共治相结合的社区邻里服务网络，实现共建共治共享。

一是党建引领共治。紧盯基层治理薄弱点空白点，推动党组织向网格、商圈、楼宇、背街小巷覆盖，已组建小区党组织65个、“红色业委会”28个，设立小区党员先锋岗85个，“商圈驿站”18个，选聘58名退休党员、热心居民担任巷长和小巷管家，把社区的“老大难”变成“邻里乐”。

二是强化居民自治。开展居民“金点子”征集，推动组建居民自治组织300余家，形成“邻里事、邻里议”的良好氛围。例如，安泰社区探索的“以文化引领共树家风、以协商自治共议

家事、以亲情服务共暖家人”的“三共三家”工作法，在向着家人建家、家人治家、家人爱家的目标奋进。

三是培育组织自治。以实施社区项目为抓手，积极孵化培育服务型、治理型的专业社会组织。目前已落地社区项目56个，涵盖停车难(文锦社区)、文明养宠(文昌社区)、青少年成长(兴盛社区)等社区治理的重难点问题。注重落地社区项目的多元参与，打造出蓝枫救援、东营义工、盛世社工等社会组织参与社区治理的典型。

## 三、聚议“邻思路”汇集服务民力，治理方法主动一步

不断探索完善人民群众参与社区治理的渠道，调动群众参与的热情，切实发挥人民群众社会治理“主力军”作用。

一是创建“小区睦邻点”，让居民能发声。已在30个城市社区创建“小区睦邻点”，推行“共商议事会”制度，主动给居民递上“话筒”，让居民从“旁观者”变成“参与者”和“管理者”。依靠群众力量，快办一批群众关心的老弱病残服务、四点半学堂设置、基础设施管护等问题。

二是组建“社区睦邻站”，让居民有行动。以志愿服务为抓手，搭建“红马甲”大巡防平台，各社区居民自发建立巡逻队，累计2000余人参与，24小时全覆盖、365天不间断。金水社区的“金水大妈”、海河社区的“夜鹰行动巡逻队”，都发展成为基层治理的“眼”和“手”。

如何打通社区服务“最后一米”，让政府政策及社会资源等福利惠及每个居民，是提高居民幸福感和获得感最为关键的一步，也是实现社会治理现代化的重要一环。在这一过程中，决策部门要不断调整思路，充分激发社区创造力、调动社区居民主观能动性，引入社工、志愿者及公益机构等广大社会力量，以期实现共建共治共享。目前各地已有一些成熟探索，我们不妨借鉴学习，经验共享。

三是搭建“街道睦邻中心”，让居民得实惠。针对邻里陌生化、需求多元化等问题，引进北京市恩派非营利组织发展中心，针对性地开展“针灸式”问诊服务，通过共创研讨、制订方案、盘点资源、行动计划等系列举措，最终用民智解民忧。

## 四、聚焦“邻期盼”提升服务效力，治理行动向心一步

凝聚各方力量，把群众“家门口”的事办好，拉近居民间的距离，打造新型“熟人社区”。

一是完善社区便民服务平台。依托党群服务中心，构建社区便民服务平台。基于15分钟生活圈理念，共建立党群驿站53处，为民活动室113处，占地面积16245平米。采用“网格员+全科社工”工作模式，由网格员做好前端信息收集，全科社工代为办理，实现便民服务零距离。目前已覆盖水电取暖费缴纳、燃气充值、居民养老保险缴纳等多项综合信息业务。

二是坚持分类精准服务。细分居民需求，提升治理温度。探索“邻里互助养老”路径，已有超100位低龄老人在帮助高龄老人。构建“邻里扶幼组织网络”，童萌亲子园品牌已落地生根。设置“社区爱心驿站”，为环卫工人、快递员、外卖骑手提供饮用水等便利服务。

三是打造共同精神家园。倡导有事共商量、有难齐帮忙、有呼必有应的“邻里家”文化。开展公益市集、邻里节、百姓大讲堂等社区活动。例如，府前社区在

老旧小区楼道改造中落地“‘清道夫’楼道净化美化一家亲”项目，对内凝聚邻里，对外联动资源，用绣花针功夫绣出老旧小区新面貌，“家园意识”蔚然成风。

## 五、聚爱“邻基金”增强服务动力，治理资源创新一步

社区基金是东城街道筹集社会治理筹集的创新渠道，在汇聚多元资源上扮演着越发重要的角色。

一是设立全省第一支街道级社区基金，构建对接社区需求与公益资源的大平台。成立东城街道社区基金管委会，充分吸纳驻区单位、企业园区、社会组织中的“红色力量”，已撬动20余万元资金注入；合理运用这一资金，成功解决了70余个急难盼愁的民生难点。

二是成立全市第一支街道级青少年发展基金，打造“我为青少年办实事”新平台。在救助困难青少年的同时，基金更加关注青少年健康成长和参与意识提升，努力将辖区青少年从公益项目的“受益者”培养为“参与者”，让用于承担社会责任内化为青少年的价值观。

三是建立17支社区基金，搭建筹集邻里互助和社区发展资源的微平台。通过线上线下募捐和配捐，“海河社区基金”为无稳定收入来源而又遭遇车祸的困难家庭筹集善款24265元，解了燃眉之急。未来社区基金作为有源之水，将为东城街道的社区治理和民生福祉改善提供可持续的资源支持。



做慈善事业的行动者  
当爱心奉献的传播者