

政民连心桥 有事您说话
市民建议

一纸建议让滨海新区振业里社区多方联动 解决200多户居民烦心事

“错位”多年的门牌号对上了

滨海新区大港街振业里社区由四家物业公司分头管理,产权复杂,历史遗留问题多,管理难度大,特别是两栋楼的楼门号与不动产权证、户籍信息对不上,导致居民子女入学、房产过户等事项无法办理。建议尽快解决这些长期遗留、影响居民正常生活的问题。

钱冬梅

张国林高兴地向社区党委书记李姗姗展示不动产权证和户口本,地址终于一样了。

■ 记者 韩爱青 文/摄

儿子顺利入学,楼门前的单元号也从“1”改成了“6”,压在张国林心头的一块大石头总算落了地。看着不动产权证和户口本上的地址终于一致,200多户居民愁了许多年的“门牌结”终于解开了。

之前,张国林拿着不动产权证和户口本去学校报名,老师翻了两页,抬头说:“两证不一,不能办。”他愣住了。他家住在了16号楼1单元,不动产权证上写着单元号是“6”,户口本上写着“1”。这个“1”和“6”的错位,他住了好几年,从没觉得是个事,直到儿子要上小学。

和张国林家一样,16号楼其他居民和21号楼的居民也有同样的情况,涉及200多户。张国林去振业里社区居委会开证明,可是根据基层群众性自治组织出具证明事项有关工作要求,此类证明不应由社区居委



会开具。

居民钱冬梅把这事看在眼里,门牌信息对不上,导致有些家庭孩子入学被卡,有的房产过户办不了。她找到社区,把大家的难处一五一十地说了出来。

社区党委书记、居委会主任李姗姗接到钱冬梅的建议后,摸清了问题的来龙去脉。原来,这两栋楼由一家单位投资建设,小区其他楼栋门向北,只有这两个楼栋门向南。不动产登记时,楼门排列是自西向东,而户籍登记信息则是自东向西,这样就出现了单元号不统一的情况。地址不符带来的一些麻烦,困扰居民多年。

李姗姗意识到,问题不彻底解决,居民以后办事只会面临更多难题。她多次召开居民座谈会,可居民代表表示该问题多年未能解决,信心不足。社区决定分步推进,逐户入户走访,收集居民水电费票据、身份证等原始资料,调取原始档案核查楼道用电登记等历史

凭证,组织居民代表共同协商地址变更方案。随后社区找到辖区派出所,派出所给予大力支持,认为不动产权证更改程序复杂,如果要改,干脆从户籍信息入手,与不动产权证上统一,于是形成户口本信息变更初步方案。社区详细汇总情况,派出所撰写专项材料上报市公安局,多方协同推进,终于顺利解决该历史难题。

户籍信息改了,社区又找到物业,由物业派人将楼门上的单元号也一并更改。门牌号对上了,张国林儿子入学问题也迎刃而解。

为破解更多类似难题,社区按照滨海新区区委社会工作部关于人民建议征集的工作部署,深耕“居民点单、社区派单、单位接单、百姓评单”模式,探索出一条产权复杂的老旧小区治理新路径。社区以人民建议征集为突破口,推动重心前移,实现了从“被动处置”到“主动接单”的转变。社区建立“民意收集—研判办理—跟踪落实”全闭环机制,整合多方资源保障建议落地,对暂未解决的诉求,动态跟进、及时反馈,做到“事事有回音、件件有着落”。

如今,振业里社区历史遗留问题大幅化解,12345工单量持续下降,居民满意度显著提升。钱冬梅的一纸建议,像一颗石子投进水里,涟漪一圈圈荡开。

天津日报

微信搜一搜



听民意、解民忧、聚民智、惠民生,“政民连心桥 有事您说话”专栏搭建各区党委、政府与百姓沟通的桥梁。更多内容,请扫描二维码或者微信搜索“天津日报”,私信、留言。

津南区海棠街建设智慧社区管理系统 全方位服务居民生活

“小棠帮办”数智赋能“最年轻街道”

■ 记者 王赫岩 文/摄

“有事儿,就找‘小棠帮办’!”在津南区海棠街道,这是很多居民对于社区生活最为熟悉的一句口号。

海棠街街域内坐落着13所院校,常住居民中原始户籍为外省市的约占60%,全街人口平均年龄24周岁,被称为本市“最年轻的街道”。居民的个人权益观念强,对现代化、信息化的社区治理方式适应性强、需求高。针对广大居民的现实需求,2023年,海棠街开始建设“小棠帮办”数智服务平台,持续推进社区智能化改造。经过3年多的发展,如今“小棠帮办”数智服务平台不仅在居民手机里“安家”,而且已经成为全方位服务居民生活的智慧社区管理系统,给居民生活带来了更多便利和安全感。

■ “小棠帮办”解决问题近2万个

“我用‘随手拍’功能反映问题之后,社区书记马上联系我了解情况,现场勘查、规划施工也开始了,问题很快得到解决,‘小棠帮办’的效率太高了。”今年夏天,津南区海棠街道景新花园小区居民侯先生,随手拍下小区车库出口路面有障碍、小区门口停车秩序混乱的问题,通过海棠街“小棠帮办”数智平台进行反馈,街道接报后对接有关部门,路面修好了,小区门口施划了禁止停车的网格线,停车秩序得到了改善。这样的场景,在海棠街经常出现。

除了线上平台,在各社区党群中心,居民还可以通过线下设置的“小棠帮办”服务角反映问题。“我们线上线下收集到的所有线索,都会被街道综合指挥调度平台统一接收,工作人员分析研判后,可以打通跨部门协同通道进行解决。问题解决后,负责部门还会把结果拍照上传,接受群众监督,形成工作闭环。”海棠街网格中心工作人员张鹏告诉记者,“小棠帮办”就是海棠街的12345服务平台。以前遇到烦心事,居民打12345投诉,再经市、区、街三级平台流转解决。现在社区群众、街道



左图 居民通过“小棠帮办”数智平台反馈,车库入口路面很快修好。

右图“小棠帮办”线上线下同步收集线索。



社区干部日常发现问题后直接反馈,“小棠帮办”接单即办,解决问题的效率显著提高。2023年3月以来,“小棠帮办”已经解决线上线下多种渠道接办的问题近2万个。

■ 智慧治理融入社区日常

“前些日子,炉子上坐着锅呢,我给忘了,厨房就冒烟了,烟雾探测设备报警后,网格员马上给我打电话询问情况,特别及时。”家住知香园小区的郑阿姨是高龄老人,儿子卧病在床,生活不能自理,需要郑阿姨照顾。

“对于像郑阿姨这样有特殊困难的老人,我们通过‘小棠帮办’收集需求,在她家中安装了烟雾探测设备、燃气探测设备、紧急呼叫设备、跌倒识别设备、生命体征探测设备等智能终端。这些设备可以日常分析、捕捉老人的行动规律,一旦发现异常情况,不但可以与老人对话确定是否安全,还能联系老人的网格员前往探访。比起按键呼叫的求助模式,这套智能监测系统更高效、安全。”知香园社区党委书记、居委会主任贾兆月介绍。

海棠街的智慧治理理念,已经彻底融入了社区治理日常。“小棠帮办”征集群众建议后,智能燃气表、智能梯控、智能灯杆、高空抛物监控等设备陆续“上岗”,越来越多的高科技产品,成为居民社区生活的标配。

■ 为“精网微格”提供技术支撑

“小棠帮办”的综合指挥调度平台具有“态势总览、全要素网格、接诉即办、城市管理”功能,在调度平台上,街道社区的网格、人员、事件、资源及视频监控“一网可见”,这也为街道“精网微格”工程提供了极大便利。

海棠街为每30至50户居民设置一个微网格,目前有600多名微网格员活跃在各个小区、楼栋,在日常入户走访、巡查管理、志愿服务、环境整治中发挥着作用。在数智平台帮助下,微网格员们在网格巡查中可以用手机实现各种数据在线即时同步,同源数据只需要填一次。微网格员可以把登记、核对数据省下来的时间,更多用在服务群众上。

静海区梅厂村发展特色养殖产业助力乡村振兴

大耳朵“洋”羊添丁进口

丰收氛围。

近日,记者来到该养殖场,一眼就被这群“外来客”吸引,它们体态舒展,双耳修长垂落,走路起来一甩一甩,趣味十足。一只羊在低头进食时,耳朵挡住了饭碗,它晃晃脑袋,把耳朵撩到旁边,才继续埋头吃草料,令人忍俊不禁。

“这些羊的品种主要是大马士革羊和沙特羊,耳朵长的有八九十厘米,短的也有三四十厘米。”弘大养殖场负责人吴国继告诉记者,2020年,养殖场成立,在实践摸索中,他发现这两个品种的羊生长周期短且肉质鲜美,便从巴基斯坦和阿联酋迪拜进口种羊,在静海本土进行繁育。

养殖场实行精细化管理,每日定时投料、清洁消杀、通风防潮,还特意搭配生菜和娃娃菜作为“水果”,让远道而来的大耳朵“洋”羊慢慢适应本地水土。从最初引种落户,到逐年繁育扩群,外来良种已逐渐褪去“异乡感”,在梅厂村扎下根、安了家。目前,该养殖场的存栏量已达400余只。新生命的到来,让养殖场比平日更加忙碌。羊妈妈生

产,工作人员24小时守护。工作人员抱起一只刚出生没几天的小羊羔,轻轻撩起它的耳朵,内侧微微泛红。“滴几滴眼药水就行,里面含消炎成分。”吴国继说,“这种羊耐寒、耐高温,适应能力强,特别皮实。我们经常向兽医请教,一些感冒、发烧的小毛病,工作人员就能处理。”

采访间隙,记者巧遇一位来自武清的客户。他经过仔细挑选,看中一只纯黑母羊,当即购买。为了打开销路,吴国继每天晚上都在网上直播,把大耳朵“洋”羊的故事讲给天南海北的网友,最多的时候单日销量30余只。

产业兴旺,离不开基层护航。梅厂村主动帮扶辖区特色养殖产业,梳理村内闲置场地等资源,帮助企业节约成本;对接国土、农业畜牧部门,协助办理备案、防疫等相关手续;协调解决用水用电、道路通行等基础配套问题;积极对接申报扶持项目,争取政策补贴。梅厂村党总支书记、村委会主任刘凡说:“养殖场缴纳租金,增加了村集体收入,同时还优先吸纳本村村民就业,特色养殖正逐渐成为乡亲们实现增收的新赛道。”

河西区雀榕园社区“村超”带动志愿服务 激活治理新动能

足球搭台 邻里同心



雀榕园社区“村超”联赛活动合影。

受访单位供图

■ 记者 吕献峰

近日,第二新华中学足球场上,一场足球友谊赛激战正酣。传球、盘带、过人、射门,场上配合默契,场边呐喊声、加油声此起彼伏。一位球员的妻子带着孩子举起自制加油牌,喊得格外卖力。这是河西区太湖路街道雀榕园社区“村超”联赛的一个生动缩影。

5月24日至9月19日,雀榕园社区举办“聚美太湖 活力未来”全运村足球赛,点燃社区运动热情。联赛7支代表队以小区业主为主,近百名球员进行了13场比赛。参赛者中既有街坊邻居,也有周边商户,年龄从13岁到65岁不等,多组父子同场竞技。拼抢对抗间,尽是邻里温情。

足球为媒 陌邻变友邻

“爸爸,传球!”场边,稚嫩的声音格外响亮。球员高先生是雀榕园社区居民,每逢比赛日,妻子便带着两个孩子来到场边,撑起遮阳伞,当起“专属啦啦队”。“他平时工作忙,踢球是唯一爱好。我们全家都支持他,孩子也爱看爸爸在场上跑。”高先生的妻子笑着说。时间久了,这支“家庭啦啦队”还吸引了其他球员家属加入。大家在场边聊家常、谈育儿,原本不熟的邻居成了朋友。

家住全运村木樨园的张先生带着孩子参加了社区亲子足球活动。他说:“大家大多住高层,邻里日常打交道不多。这样的集体活动,能增进互动,拉近距离。在家门口和孩子一起参与体育运动,机会难得,特别增进父子感情。”

像张先生这样的“球员爸爸”不在少数。社区依托“村超”温情社群,联动球员家庭,组建“全运少年行”志愿小队。孩子们跟着父亲,拿起夹子、垃圾袋,走进社区清理环境卫生,以“小手拉大手”带动更多家庭参与社区治理。

赛场连社区 志愿微光汇聚成炬

一场球赛,唤醒了居民的公益初心。社区以专业社工为引领,将赛场上的热血担当转化为服务邻里的暖心行动。高考季,球员志愿者们主动集结,将私家车变为“赶考专车”,为辖区考生提供点对点接送。聚焦汛期应急需求,社区集结社群内应急能手、越野车友,组建汛期应急互助志愿车队。每逢暴雨积水,队员们冒雨出动,清障、施救、接驳居民,用邻里力量补齐基层应急短板。

刘先生就是其中之一员。高考期间,他参与的爱心车队出动9辆车,为4户高考家庭志愿服务。6月13日强降雨中,全运村是中心城区雨量最大点位。刘先生开着自己的越野车,与社区工作人员一起勘察积水区域,在8个园区周边巡查险情。巡查至锦葵园时,他们遇到一辆抛锚的汽车。刘先生及时联系车主,与多人合力将故障车辆拖到就近修理点。途中,还有行动不便的老人被积水阻隔,刘先生用越野车接驳,将老人平安送回。

藏在邻里间的“民间能人”也被充分挖掘。医护、法务、文体、工程等行业骨干纷纷“揭榜担责”,常态化开展便民义诊、法律科普、矛盾调解、安全巡查等服务。社区治理,因这些“身边人”而更有温度。

“村超”进商圈 足球文化浸润生活

7月初,梅江环宇城联动太湖路街道全运村足球赛,把社区赛事氛围带进商圈。下沉广场上,带有“村超”元素的宣传牌、标识格外醒目。“村超有‘球’事”主题展板吸引市民驻足。小朋友们领取贴纸,为自己喜欢的球队加油助力,把逛商场变成一次轻松的足球互动体验。这场“村超进商圈”联动,让身边的“草根球星”走进更多市民视野,也让全民健身与邻里文化在消费场景中自然流淌。

9月初,雀榕园社区联合云实之家志愿服务队、共建单位、绿城物业、社区志愿者、啦啦队及社区内商户,开展共驻共建“村超”足球友谊赛。“足球不只是一项运动,更是邻里之间的纽带。”雀榕园社区负责人说,“我们始终与群众对美好生活的向往同向而行,和居民群众面对面、近距离交流互动,为今后服务群众探索新思路。”

据了解,为长期有效组织社区足球“村超”赛事,雀榕园社区现面向社会公开招募队员和协办单位,涉及医疗保障、竞赛保障、后勤保障、宣传保障等。

风雨兼程送餐路 拾金不昧品德高

■ 记者 何欣

9月18日,东丽区军粮城街道军秀园社区居民张成敬将一面写着“风雨兼程送餐路,拾金不昧品德高”的锦旗送到外卖小哥于勇手中,感谢他帮自己找回丢失的手机。

事情还要从9月10日讲起,当天早上8时30分左右,张成敬经过小区西门时,由于衣服口袋拉链没拉紧,导致一部价值3000多元的新手机掉落在地,但她没有察觉,径直走出小区去上班了。

此时,外卖小哥于勇送餐途中恰巧经过小区门口,一眼就看到地上的手机。他捡起手机后等了半天,也没等来失主。“我完成手中的订单后,根据捡到的手机上一个未接来电联系到了失主。”于勇说,他没有再接单,赶紧骑车把手机送到了失主的工作单位。

“真的很感谢他,因为我的新手机没设置密码,手机内存储着大量个人重要信息。另外,手机里面的支付宝、微信如果被人利用了,就更麻烦了。”张成敬告诉记者,“我想转给他200元钱表示感谢,他死活不收,也不想留下姓名,所以我想做一面锦旗送给他。”

9月18日下午,她特意请了半天假,来到与军秀园社区一街之隔的军丽园社区工会驿站,把锦旗送到了正在这里给手机充电的于勇手中。

“我觉得这也不是什么大事情,有时候我们在路上跑,手机也会丢,我们也会很着急。”在于勇看来,这只是举手之劳。

“于勇用朴实善举传递温暖,以拾金不昧的诚信行为,展现了新就业群体的良好风貌。”社区党委书记、居委会主任田崇翠说,长期以来,军丽园社区积极搭建联动平台,吸纳新就业群体担任流动网格员,推动新就业群体由“城市过客”转变为“治理力量”。截至目前,社区周边20余名外卖小哥,快速小哥凭借走街入户的职业优势,协助社区开展安全隐患排查,留心关注高龄老人与困难群体的生活状况,有效补齐了网格巡查盲区,汇聚起社区共建共治的微光力量。



弘大养殖场繁育的“大耳羊”。

■ 记者 李倩 文/摄

“快看,这只站起来了!”中秋渐近,静海区杨成庄乡梅厂村弘大养殖场里一派生机盎然,十几位羊妈妈顺利产下小羊羔,毛茸茸的小家伙为村庄增添了喜庆热闹的氛围。