**《社区是我家》专栏：12月2日**

**【社区是我家 栏标乐】**

**主持人白刚：各位街坊邻居、听众朋友们，又到了每周六《社区是我家》专栏和您见面的时间。生活广播记者团队，将把咱家门口的社区榜样、先进做法、暖心故事和多彩活动，呈现在您的耳畔、心头。**

**主持人么钟：今天记者将带来， 本市首家街道级养老服务指导中心投入运营和“义务网格员”处理突发事件的相关内容，还将深度走访获评全国新时代“枫桥经验”先进典型社区，欢迎您连续关注。**

**主持人白刚：前不久，本市首家街道级养老服务指导中心——和平区劝业场街智慧养老服务指导中心正式建设完成并投入运营。**

**主持人么钟：街道按照构建“15分钟养老服务圈”的要求，通过多元化和智能化打造涵盖养老顾问、老年活动、老年康复、辅具租赁、老年助餐、居家养老服务等功能为一体的街道级智慧养老指导中心。**

**主持人白刚：居民家门口的这个养老服务指导中心有哪些特点？都能具体满足哪些需求？接下来，请听记者郑瑾尧的报道：**

**音频：**

**【（工作人员跟居民通过智慧大屏进行回访连线）**

**工作人员：阿姨您现在您的身体状况，还有老人的身体状况还好吗？**

**刘小兰：挺好的——压混】**

**您现在听到的是劝业场街智慧养老服务指导中心的工作人员，正在通过他们安装在居民家中的智慧康养呼叫设备对居民刘小兰进行服务回访的现场录音。**

**刘小兰的母亲今年89岁高龄，老人因为慢阻肺，一到冬天就喘得厉害。前不久，听说家门口要开养老服务中心，刘小兰就去咨询了一下，说明了自家老人的情况后，工作人员马上派护理员上门提供服务。刘小兰说：**

**【刘小兰：我给喝药不解决问题，人家用的是那个吸氧机，老太太通过吸氧病情得到缓解。你要是说打120她到不了那级，你就是折腾她这一趟，可能到了医院以后就病情加重，这个5分钟是吧？一打呼叫器解决问题了，挺好。】**

**除了带去吸氧机之外，养老服务中心的工作人员还在刘小兰家中安装了SOS紧急呼叫设备，只要老人身体不舒服，按下呼叫按键，10分钟之内，工作人员就可以上门进行紧急处置，并且这一服务是24小时全天候的。指导中心工作人员李瑞说：**

**【李瑞：确实有这个需求的，我们会去给他安装相应的这些报警设备，智能化的网关或者SOS的报警器、门磁啊相关的一些设备。因为我们这个系统后台是建立在一个阿里云的基础上，它目前的限制，劝业场街的老人是没有问题的。】**

**劝业场街有6700多名老年人，为老服务需求旺盛。街道现有一家综合为老服务中心、两家日间照料中心、三家老人食堂、七家养老机构及十二个社区服务驿站。新的街道级的养老服务指导中心可以对这些已有的养老服务资源进行智慧赋能，实现“上中下”协调联动，横向对接各类服务资源，同时对提供服务的人员及机构的服务质量进行有效监督。劝业场街武装部部长张今朝说：**

**【张今朝：把所有辖区内的，包括辖区外的能够为老人提供服务的一些企业和商户，他们能够为老人提供什么样的服务，包括它的价格、服务内容，还有它的其他的一些规范性的标准，在这个平台里面进行一个体现。我们也是想把这个我们辖区的所有的养老资源优化、整合，然后能够为老百姓提供更加丰富的一个为老服务。】**

**在指导中心三层，街道还打造了天津首家认知障碍友好服务中心。老年人不仅可以在这里参与心理疏导、放松治疗、怀旧治疗等非药物干预活动，还能享受认知症筛查评估、大脑训练等服务。专业的设施设备，可以记录居民们的健康数据，同时加以存储、分析，让老人更全面地掌握自身健康状况。项目负责人黄超说：**

**【黄超：认知障碍的这一部分其实可以在早期进行一种干预和筛查。这边呢更多是体现这种友好的关怀和服务进行这种社区宣讲，所以我们在三层打造了这种多维度的早期筛查跟早期的干预中心，利用了智能化，利用了这种场景化相关的这种服务的模式，去促进老年人这个早期的筛查。】**

**据了解，养老服务指导中心目前正在全街老年人中推广一款叫做“睦邻劝业”的手机小程序，通过这个小程序，老人可以找到自己需要的服务，同时还可以进行服务反馈，从而便于街道进行及时监管，为老人提供更高质量的服务。**

**主持人么钟：前不久，顺丰公司和平片区营业部收到了来自福明社区的一面特殊锦旗。**

**主持人白刚：原来，一位快递小哥在日常送件的过程当中，冷静快速地扑灭了一起火情，保护了居民的财产安全。看似偶然事件的背后有着哪些必然的联系？我们来听社区播报员梁金金和记者艺凡对此事的走访：**

**音频：**

**事情是这样的，在10月25号傍晚，顺丰快递小哥李术林在送件过程中，途径鞍山道和河南路交口处，发现一辆停在路边的三轮车车衣燃烧起火。紧急中，李术林迅速拿起快递车上的灭火器，对准火焰根部快速将火扑灭。李师傅这样回忆说：**

**【李术林：我看着起来了我就把车停下来了，正好前段日子给咱发的那个灭火器，我给拿出来了，把火顺道就给灭了。很顺畅，正好巧就巧在前两天社区给咱发的灭火器，正好派上用场了，整个一罐全给喷那了。如果再不弄的话整个车就烧着了，也蛮有成就感的，毕竟解决了一件安全问题嘛。】**

**待李师傅讲述过后，三轮车车主李姨不住地感谢着，由于车辆着火当天没有在家，自己也是事后才知道是快递小哥出手帮忙。**

**【李姨：他眼睛还挺尖的，挺好挺好，谢谢谢谢。**

**社区工作人员：敢上手，还得会是吧？**

**李姨：对，这还真是，遇上他这个看见的也早，发现的也早，他也会处理这件事，要是赶上不会处理的一慌也够呛。】**

**今年9月，福明社区党委成立了新就业群体“红色骑兵”功能性党支部，并联合顺丰速递公司组织快递员成立了“义务网格员”队伍。在日常送件过程中，这群“义务网格员”穿梭在社区的大街小巷、楼门院落间，方便发现辖区内的各类安全隐患问题，成为加强社区安全防线的一抹“志愿红”。社区党委书记、居委会主任朱路彤和快递小哥李术林分别说道。**

**【朱路彤：党支部成立以后，我希望就是说快递小哥能够更多地融入到社区的服务、社区的工作，这样既增强了他们的归属感，同时也提升他们的参与感。这样，我们就是说同时把他们纳入到社区的义务网格员队伍，这样他们在送快递的过程当中呢，帮助我们巡视社区里的各项安全问题、安全隐患。**

**李术林：这不算负担，我觉得这是一种责任感和成就感，这是社区对于我们快递员的一种信任和支持。我们从心里边感觉是被需要、被肯定、被认可的一种……怎么说，那种感觉、那种成就不是累来解决……跟送快递、收快递 不一样。收快件是为了生活，如果说社区赋予了快递员这样子一个的责任和义务，当你干的时候就是一种荣誉。】**

**主持人白刚：一组社区见闻过后呢，接下来进入深度走访时间。**

**主持人么钟：河西区的越秀路街港云里社区是老旧小区，又紧靠市文化中心，这停车难题呀一度十分突出。三年来，在社区党委书记孙茜的带领下，精准对接群众期盼，整合调动各方力量，硬是把老旧小区停车难这块“硬骨头”给啃了下来，为今后老旧小区的治理工作提供了成功经验。**

**主持人白刚：日前，中央政法委在全国范围内评选出104个“枫桥式工作法”单位，港云里社区以“老旧社区纠纷‘三聚焦’工作法”获评全国新时代“枫桥经验”先进典型。前不久，社区书记孙茜作为天津基层社区的唯一代表，参加了纪念毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年大会。**

**主持人么钟：载誉归来，怀着这份责任感和使命感，孙茜又马不停蹄地投入到了社区的工作当中，和同事们继续研究破解社区面临的停车管理难题。接下来呢，咱们跟随生活广播记者艺凡一道，来到位于社区党群服务中心二楼的“红色议事厅”，听一听此刻居民们又在谈论着什么。**

**音频：**

**（居民议事现场）**

**居民：住一楼不让人停不行啊，我住一楼，那车有时候后倒后倒，前面碰着，你说还不爱听，是你们家地，你管得着么？这不生气嘛，你说！**

**居民：回来那车位都找不着转几圈，现在转认头。让他交了钱，再让他转好几圈找不着车位，肯定不认头啊，是不是？**

**居民：你别说六、七点，我们闺女白天有时候偶尔来，白天都转啊转啊都没有车位——压混】**

**11月23号上午10点，二十多位居民纷纷来到社区党群中心，赶来参加今年最后一场“红色议事厅”议事协商会。**

**港云里社区始建于上世纪70年代中期，建设之初没有设计停车泊位。近些年，随着私家车增多，小区内近三分之一车位被私占，停车乱、停车难问题日益突出。**

**2021年，港云里社区换届，孙茜担任社区党委书记、居委会主任。上任伊始，她就把解决停车难作为一项重要任务。**

**【孙茜：从我们主观上我们能不能做，可以说我们不敢做，因为没有先例可谈，没有先例可遵循。我们都不知道怎么干这个活，就知道这个活一干肯定捅马蜂窝，就是这么一个道理。但是最终我们也在想，就用总书记一句话，人民群众对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。我干吧！ 最终哪怕咱不成功，居民有这个期盼，有这个需求，那么我们在能做的时候一定要给居民做。】**

**近些年，随着机动车保有量增加，小区的车位早已不够用。此外，由于地处万象城、彩悦城超大商圈周边，总有些在附近工作或购物的外车进入小区“免费”停放，车位紧张问题更加突出。**

**【居民：我闺女还不常来，偶尔来那么一回，他怎么就蹭着我们闺女新买的车还是，蹭着啦！没有监控也找不着人。头些日子又划一大道子，那怎么不堵心呢 ，来那么一小会儿，就走。】**

**当时，新上任的港云里社区居委会班子，几乎都是“新人”，刚开始，大家对能不能啃下这块硬骨头心里也没有底。明知这是一件近乎不可能做到的事，但孙茜还是把心一横，当年2月刚过完年，她就带着新同事们开始摸着石头过河。**

**【孙茜：当时我们很头疼，到底居民手里有多少车我们也不知道也没有根，就听居民这也说那也说。居民觉得现有的停车的地儿跟居民的实际需求差得很远，另一个好多现实的问题你们解决不了。当时我们才200来个车位，这里头可是有占用消防通道的，有占在路上的， 眼睁着你消防，到时候真有事你进不来呀，你不能都停喽，所以那些车位刨出去还剩150多个不到160。再看看外头，晚上数数车吧，几个晚上不同的时间段，10点多，物业在凌晨数过，我们是转天凌晨5点来钟数过，基本上都在300辆左右。】**

**在这个过程中，居民在小区里只要碰上书记，三句话有两句都会提到车位规划。考虑到大家东一句西一句的各类需求不便于她和同事收集意见，干了一辈子社区工作的孙茜想到，何不把大家聚拢在一起，彼此之间敞开心扉。于是，“红色议事厅”就这样应运而生了。**

**【孙茜：红色议事厅最根本的是凸显在停车管理上，停车管理因为是涉及到居民所有人的利益，再往深上说就是社区凡有房的人的利益都会涉及。那么，我们车怎么管的问题，咱给了居民的，不见得是居民合口的菜，那么怎么能合口呢？不得自己尝尝味儿、挑一挑，发表点儿自己的意见对吧？我是咸口，我还是甜口？不得居民说嘛，所以说当时我们在想啊，怎么让居民议。】**

**走百家门、知百家情、解百家难、暖百家心，在过往20多年社区工作的经历中，这16字的工作法早已深深印在孙茜的心里。只有在思想上随时带着“民生板凳”，无论在哪里看见居民都能待得住、聊一聊，你才能了解他心中的痛点、堵点，社区开展下一步工作才会获得支持和认可。**

**【孙茜：这个涉及利益的时候，大家在说的过程中都有可能红脸，发生龃龉太正常了。那么我们为了让居民都能说出自己的意愿，咱才能从中找出最大的公约数，要不怎么叫“大多数人同意”，那不得大多数人说出话来，就是在这个过程中形成了“红色议事厅”。但是这些群众工作我们要去挖，就是铁脚板，你得去做去，说破了嘴，就得蛤蟆肚子，你能盛得了居民的这些个牢骚。为什么？因为他没有错，他发表观点能有错么，但是他个人提的意见和建议，咱们如何去考虑的问题，这就是协商的必要性。第一轮协商呢，当时我们用的方法是开放议事的形式，每个人手里有红黄蓝三个便签，每一个人就一个问题可以提意见，一张便签只写一条意见。在协商的过程中，你写完了这个，诶，你可以把你的意见贴上去，后续我们也好梳理：就是你愿不愿意进行停车管理。诶，里头梳理出来……最终梳理出来是大多数经过咱这种方式是愿意的。那么，你对停车管理有什么意见和建议？你出来想停车，那意见和建议是由大家来想的，大家的事大家办，众人的事众人商量，只有他参与了才能知道这个的来之不易。经过了三五场之后，我们就出了一个“红色议事厅”，社区治理我做主，通过“议”，让居民有参与的意识。】**

**前期几场议事下来，孙书记和居民取得了一个最初的共识，那就是大家都同意由居委会来进行停车管理工作。到了4月份，孙书记开始着手启动车辆登记，网格员挨家入户发放问卷调查，统计各家实际车辆数。**

**【孙茜：登记之后呢，出来的车辆就吓我们一跳，登记1200多辆车。我说这个，居民愿意停车管理，咱也做不了啊，咱就200来个车位，最多能停300。我说这个不行，我说那分析吧，就坐那分析这个车辆登记，就发现里头啊，因为各家各户都登嘛，那就可能把孙子女的、儿女的全都登进来了，我说这个不行。那么再看看把这些个子女的、孙子女的不住这的车刨出去，刨出去之后也没多少辆，900来辆车，还是缺口太大。那么我们后续就又找着一条途径，单靠物业是不行的，那么我们网格员就出动了，我们网格员是了解户里的情况的。网格加物业，凡是常住户登一辆车，那么就是你常用的车你可以登一辆，我们给你一个条，写上车牌号，你拿着这个条到物业是可以登记的，这样下来是500来辆车。一家一辆前提条件，一家一辆先登记，那登记来了这500多辆车，咱没有500个车位，咱就300个，我们尝试着做一个先到先得，后来我们试运行还比较顺利。】**

**在进行车辆登记、为居民做好解释工作的同时，孙书记又向上级部门申请了安装电子围栏的专项资金。因为居民最反感外车的随意进入，很快，小区的出入口都立起了电子围栏。大家看着新装好的智能设备，感受到了这位书记的行动力。**

**电子围栏立起来了，车辆登记也完成了。接下来就是难度最大的一项工作——挖掘车位资源。**

**港云里小区共有217个停车泊位，可登记的车辆总数是534辆。经过测算，只要将车位数增加到300个左右，就可以基本达到动态平衡。但对于寸土寸金的老小区来说，这又谈何容易？于是，孙茜决定，通过协商议事会制度，请居民们一起为增加停车位出谋划策。**

**在随后几个月的时间里，社区又召开了20多场协商议事会。近500位居民先后参加议事讨论，其余的居民也都通过调查问卷发表了自己的意见，参与率超过90%，社区收到了很多有建设性的意见。**

**【居民：墙那43门的宣传栏，也没嘛太大的意义，现在拆了以后就腾出3个车位来。】**

**于是，社区立刻将宣传栏进行拆除，只保留其中的一个电子屏，又增加了6个车位。**

**就这样，按照原本车位规划的思路能够一步步进行下去，但不久后又被防疫工作打乱了节奏。直到半年前，孙书记再次捡起这块硬骨头，按照之前定好的方案继续推进。**

**【孙茜：到现在我们正在……一个是把问卷做完了，这是开展协商，协商也接近尾声了，后续就是根据协商的结果，我们正在拢着数了。拢着数了通过问卷到底是有多少三证合一的，户口本、房本、行车证，这个三证合一。那么在协商的过程中，你是以人还是以户的问题又出现了，房本是我，行车证是我，户口我也在这，这种到底有多少家庭。还有一种是可能我三证不合一，但是我常住这，但是我有两证，或是一证我是在这的，这样有多少，我们现在正在出这个数。但是这个数未必准，它是通过问卷，当时填问卷都希望真实有效，但是确确实实是不是这个，我们还打个问号，同时我们要尽快启动的是什么呢？我们的停车登记。】**

**就在11月6号，孙茜作为天津基层社区的唯一代表，参加了纪念毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年大会。此前，中央政法委在全国范围内评选出104个“枫桥式工作法”单位，港云里社区以老旧社区纠纷“三聚焦”工作法获评全国新时代“枫桥经验”先进典型。**

**【孙茜：我们感到这是作为基层工作者，党的总书记这么重视这个工作，是我们非常非常激动的，也是给我们这个以后工作的一个鼓励和鞭策。“全国枫桥式工作法”这块牌子真的是沉甸甸的，当我从领导手里接过这块牌子，我更多的感到是咱的身上的责任的重大。因为我们在社区、在基层，离百姓最近，和居民群众可以说是零距离的，因为他的急难愁盼、他的所思所想，就是我们社区工作者应该做的。】**

**载誉归来，孙书记继续把“三聚焦”工作法做深做实。聚焦“门内”，破解发现难，实现家庭纠纷“不出门”；聚焦“楼内”，破解沟通难，实现邻里纠纷“不出楼”；聚焦“院内”，破解共识难，实现公共纠纷“不出院”。**

**【孙茜：“枫桥经验”更多的就是发动群众、依靠群众，那么我们在这个无论是红色议事厅的议事协商，其实最终都是解决矛盾纠纷，把矛盾点降低，解决在社区内的问题，秉承的目标是一致的。那么我们就通过红色议事厅，通过这种议事协商的方式，我们形成了“五事五法”，听群众说事，帮群众理事这一系列，其实最终从中里头的精华出来的就是枫桥经验的这“三聚焦”。】**

**此次荣誉是对过往工作的肯定，更是新的起点。未来，港云里社区将继续发扬新时代“枫桥经验”，用法治方式为群众纠纷“把脉问诊”，发动居民群众共同解决身边问题，共同打造安全稳定和谐的家园环境。**

**主持人白刚：港云里社区的人和事，咱们就听到这。不知道，听过记者艺凡的走访后，你有什么感受？**

**主持人么钟：是啊，现在几乎家家有车，有的家庭还不止一辆，这对于停车资源本来就有限的老旧小区来说，停车难题以及衍生出的社区秩序问题自然日益突出。如今，港云里社区依靠社区居民共同协商、解决小区停车难的做法不失为一种借鉴方法。**

**主持人白刚：在这个过程中，孙茜书记就把“枫桥式工作法”体现得淋漓尽致，“不出门、不出楼、不出院”，但前提就得让居民有畅所欲言、拍案而起的权力；同时，像她刚才说的，作为社区工作者还得有心胸，有蛤蟆肚子，能盛得了居民这些个牢骚。**

**主持人么钟：没错，像这样的基层实践也在启示更多的社区工作者们，处理社区工作通常是千头万绪，但问题的最优解，往往不是某一群人的“100分”，而是多个群体的“90分”，求得最大公约数，才能让治理可持续、好推进。**

**主持人白刚：当然，广大市民也要承担起个体的责任，从不圈占车位这样的身边小事做起，共同营造来之不易的停车环境。**

**好了，今天的节目就进行到这，感谢各位的收听和参与。同时，欢迎您继续留在天津生活广播，收听稍后的《百姓嗜好》节目。**

**主持人么钟：更多内容，您还可以下载“津云”客户端，关注融媒下的广播栏目，我们再会！**