**山西省晋中市白塔区太谷区鼓楼社区：“城新城意”彰显“鼓”城治理新气象**

（山西省晋中市白塔区太谷区鼓楼社区）

太谷区鼓楼社区前身为西北街办事处，成立于1982年，于2002年更名为鼓楼社区，辖区范围东至东海路，南至东大街、西大街，西至南山南路，北至西苑街、铁山街，辖区面积约0.62平方公里。社区现常住人口3230户8360人，户籍人口4517户11 137人，网格11个，辖区内有小区19个，不可移动文物51处。社区利用“千万工程”经验这把金钥匙，结合社区特点建立“掌上社区、街巷管家、平台建设”治理机制，实行“12559”工作模式，从整体推进到深化提升，积极打造服务型社区，形成社区环境美、生活水平美、精神文明美的新治理格局，续写幸福宜居鼓楼新篇章。

# 一、“掌上社区”动态治理，创新基层治理智慧新模式

鼓楼社区结合实际情况，依托“网格化”管理，组织广大居民入驻网络微信群，用好“掌上社区”微信群平台，实现“议事厅” 群、网格群、物业群等七十多个群共同服务的治理格局，做到了信息及时发布和互动交流，微信群成为社区指挥中心议事厅，在服务居民、政策宣传、环境治理、安全防范、诉求速办等社区重点工作中发挥重要作用，实现线上线下“齐步走”服务。

一是政策条例“秒传达”。网格群将传统的课堂教学模式搬到线上，构建“空中课堂”，向居民传递党的理论和方针政策、便民服务信息，不仅提高政策宣传的效率和覆盖面，还增强了居民对党的政策的认同感和支持度。

二是群内动态“秒回应”。社区党委以服务居民群众为落脚点，时刻关注居民网格群动态，群众线上反映诉求，社区线下解决问题，网格员倾听诉求、热心跑腿、处理问题。网格群内居民上传老大爷路上摔倒的照片，网格员认出大爷是五中宿舍的孤寡老人，便立即赶往现场，协助邻居扶回家中，网格员经多方打听联系到其侄子，侄子表示会去看望照顾老人。在十网格群内，居民反映有人在内环路上拦路滋事，网格员得知情况后立即和社区书记前往现场，发现是辖区患有精神障碍的老人拦路滋事造成路面堵塞，且易引发交通事故和人员伤亡，随后将老人安全送回家中，同时对其家人进行叮嘱。

三是突发情况“秒处理”。为保证突发事件能够得到及时解决，网格群与物业群发挥重要作用，利用这两个平台，实现点对点的互动交流，推动管理由“单打独斗”到“协同合作”的转变，党员与群众团结一心，增强居民对社区及小区的归属感。居民在网格群及物业群内反映老旧小区暖气管道破裂导致漏水，造成地下室物品被淹，因夜深无法处理，网格员及时将情况反馈至“议事厅”群，社区负责人通过各种渠道快速联系蓝天供热公司转换站工作人员切断水源，并前往小区查看漏水情况，携同住户及时联系维修人员，解决暖气管道漏水问题。

四是老弱群体“秒服务”。充分发挥网格群的作用，重点关注老弱群体，让老弱群体足不出户就能享受到社区网格员的贴心服务。针对网格群内居民反映不会使用手机进行养老资格认证等问题，网格员主动上门为行动不便、不会使用智能手机的老年人提供服务，解决老人“认证难”等实际问题。公安巷陈大娘常年独居，某天老人的儿子联系不到老人，电话不接，着急的通过居民网格群联系到网格员，当时正值晚上，网格员立即和书记前往陈大娘家。因院门反锁，她们不停的敲门、喊话，直到大娘开门的那一刻，她们的心总算放下了。

# 二、“街巷管家”社区自治，筑牢基层服务群众新阵地

群众不仅要发动和带动，更要激发居民自治。因地处老城区，小街众多、小巷狭长、人员分散，为此社区创新采用街巷和小区管家的管理模式，促进社区管理精细化，成为社区治理的“千里眼”“顺风耳”和“好帮手”，实现社区管理服务和居民自治“齐步走”。一是注重精挑细选，提高服务水平。通过走访调研、民意调查和群众自我推荐等方式，社区选取37名街巷和小区管家，由热心管理琐事熟悉本地民风的居民担任。在社区网格党小组的带动引领下，大到政策宣传、志愿服务，小到柴米油盐、家长里短，都成为他们的操心事。二是及时掌握情况，精准提供服务。街巷和小区管家们充分发挥自身作用，关注居民动向，及时提供服务，用自己的行动温暖社区，温暖人心。东大街管家在网格群内反映，该路段发生停电，煤改电住户无法正常取暖。社区立即上报白塔区及电业局，电业局工作人员及时到现场，发现地下电缆发生故障，经连夜抢修终于凌晨两点正常通电，确保居民用电安全、温暖过冬。北门楼道居民发现对门独居老人李某（几十年未与家人联系过）因身体不适躺在家中地上，居民在群内联系网格员，网格员立即报告社区书记，社区书记一方面安排工作人员协助将老人送往医院就医，并为其办理相关检查手续；一方面和派出所等单位联系，查询并联系到其在榆次居住的儿子，劝说其回太谷照顾老人。

# 三、平台建设多元发展，提升共建共治共享新效能

鼓楼社区汇聚多元力量参与到社区发展治理中，增进多方主体交流与互融，实现思想教育与组织关怀“齐步走”。一是搭建共建平台，凝聚党建合力。充分发挥共建单位、社会团体的联建共治作用，努力实现党组织力量1+1>2，形成共建共治共享的良好格局，不断增强社区群众幸福感和满意度。社区通过组织“大党委”联席会议，运用“吹哨报到”等方式，围绕社区居民关心的热点、难点问题，调动和发挥共建单位党组织、党员的服务作用，下社区走基层，联合政府办、司法局、财政局等开展走访慰问13次48人。联合民政局、信访局等单位及传统文化志愿者协会等社会团体、晋中信息学院分别开展写赠春联、“环护绿植”、“棕情端午”、健康义诊、文艺演出等活动，进一步增强党员干部服务群众、参与社区治理的责任感和使命感。联合区委党校开展“流动教室”上门送学活动，为行动不便的老党员送去学习资料，讲解党的最新理论成果、政策方针，为老党员送去组织的关怀和温暖。二是打造文化平台，共建魅力古城。社区以党建引领文化，以文化赋能治理，强化主题党日的政治功能和新时代文明实践站的思想教育功能，搭建文化平台，联合五个志愿者队伍(党员、爱心、市容市貌、法律、文化)一百余人开展文明实践活动。一是开展法规政策宣传活动，通过入户、网格群转发、街巷黑板报、发放宣传资料等方式，宣传反电信诈骗、禁种铲毒、垃圾分类等内容。二是开展“我们的节日”主题活动，传承中华优秀传统文化，弘扬和践行中华传统美德，积极培育文明风尚，丰富居民群众的精神文化生活。三是文化志愿者紧跟最新政策、动态，用通俗易懂的表演、三句半、情景剧等方式，编排并表演《垃圾分类好处多》《守住养老钱，幸福享晚年》《安全第一》《反腐倡廉在路上》等文艺节目，用最接地气的方式将政策普及到居民身边。