

金水区东风路街道办事处文件

东办〔2016〕27号

东风路街道办事处 居住区级便民服务中心建设实施方案

为统筹做好街道三级三类居住区级便民服务中心建设工作，全面提升中心建设水平和档次，强化基层党组织统领下为民服务的能力与水平，推动辖区各项工作上新台阶，结合我办实际，特制订本方案。

一、指导思想

以党的十八大、十八届四中、五中全会和习近平总书记关于城市基层社区建设系列重要讲话精神为指导，以党建为引领，以服务群众为宗旨，以基层基础建设为重点，以网格化管理为载体，打造一个“综合便民服务体系”，建立“街道党务中心、街道政

务中心、特色服务中心、居民“微”生活中心”四个中心，实现“信息化、流程化、多样化、人性化、便民化”五化服务，努力满足群众多层次、多样化需求，不断推动街道向服务型转化。

二、居住区级定位

街道居住区级便民服务中心服务半径 1000 米，东到文博西路，西至园田路，南接双铺路，北临北环。共辐射 7 社区，包括：科技市场社区、白庙社区、绿财社区、文北社区、锦华苑社区、园田社区、轻院社区，61 个居民楼院，常住人口 42086 人，流动人口 9719 人。结合街道现有特色服务，服务中心将以完善自治功能、服务功能、管理功能、协调功能为重点，以辖区内老人、儿童、流动人口、低保户、失业群众等为对象，从公共服务、公益服务、便民服务中进行多元服务项目设置，让辖区居民在家门口就可以享受到便利、专业、综合的社区服务。

三、组织领导

为加强对服务中心建设工作的领导，确保各项工作扎实推进，经研究决定，成立工作领导小组，成员名单如下：

组 长：李 华 党工委常务副书记

梁振国 办事处主任

副组长：石中亮 党工委副书记

史慧丽 党工委副书记

王广敏 办事处副主任

黄振营 党工委委员、武装部长

周桂荣 党工委委员

张静燕 综治副主任
史 镨 纪工委副书记
成 员：王永飞 党政办主任
袁永香 网格办主任
寇 铮 城改办主任
杜玉柱 劳保所主任
伏 媛 经济税源办主任
张素琴 社区建设科主任
田 丰 综治办主任

领导小组下设办公室，办公室设在网格办。

四、实施阶段

（一）调研阶段（3月底前）

开展入户调查活动，召开座谈会，征求辖区群众意见和建议，组织到先进街道实地参观学习。

（二）准备阶段（5月底前）

成立领导小组，制定实施方案；完成与开发商签订“三级三类”居住区级便民服务中心建设项目协议。

（三）施工阶段（12月底前）

小铺村信息路与双铺路交叉口西南角 C-04 地块 B、C 座 1-4 层年底前的建设计划：

5 月底前，B 座建至 6 层，C 座建至 7 层。

6 月底前，B 座建至 11 层，C 座建至 12 层。

7 月底前，B 座建至 17 层，C 座建至 17 层。

8月底前，B座建至22层，C座建至22层。

9月底前，B座建至27层，C座建至27层。

10月底前，B座建至30层，C座建至30层。

11月底前，砌体、内装完工。

12月底前，外装、水电安装完工。

五、功能分布

服务中心为四层楼，根据房屋结构和分布，拟划分为街道党务中心、街道政务中心、特色服务中心、居民“微”生活中心四大中心，具体功能分布如下：

（一）街道党务中心

1、**街道综合党委**。为辖区党组织提供党建工作指导，为党员提供贴心服务；在大厅内设置党员服务站，设置热水、微波炉、针线、雨伞等便民服务，安排辖区内党员进行值班，提供上门服务。服务项目、值班人员进行公示。

2、**红色党建展示中心**。建立党建展示中心，作为党建教育基地，将党建发展、优秀党员事迹、党建活动等进行展示。

3、**志愿服务工作区**。通过群众艺术团等团体开展文艺宣传，引领辖区群众开展不同类型的志愿者服务活动；为辖区楼栋长、积极分子提供一个自我管理、自我提升的平台——楼栋之星展示区，组织发动他们参与社区服务，并通过他们的带动，推进居民自治。

（二）街道政务中心

1、**政务办公区**。为辖区群众办理低保、计划生育、就业等

“一站式”服务。

2、居民接待区。在社区服务中心大厅处设置居民接待区，负责登记、统计、咨询、处理投诉、采纳建议、接听电话等职能。在大厅显示墙上设置便民服务信息屏。

3、多媒体活动中心。具备会议、交流、表演、电影播放等综合服务职能。

（三）特色服务中心

1、健康服务中心。结合辖区河南省中医二附院、河南省煤炭总医院与园田社区卫生服务中心，开设基础卫生服务，建立居民健康档案，开展健康教育培训，弘扬中医文化、引进专家义诊机制，提供综合性健康保障。

2、社区托老服务站。针对我辖区中老年人较多的特点，联合区民政局建立社区托老服务站，按照国家标准进行配置，提供日间照料服务。

3、儿童托管中心（流动儿童之家）。针对辖区内的流动儿童及学龄儿童，提供四点半课后辅导，成立学习小组、生活教育、假期学习等活动。

4、快乐休闲驿站。联合区宣传部、文化旅游局等配置休闲娱乐区，设置居民需求的功能活动，按照需求有计划的展开文化小组、文化品牌活动。成立文化活动社团，开展涉及中老年人戏曲、摄影、书画、运动健身、棋牌、舞蹈、模特、读书等文化活动；涉及青年人的健身、交友互动等文化活动；涉及儿童的亲子运动、假期夏（冬）令营等文化活动，传递正能量，让文化成为

居民生活的一部分。

5、商务楼宇网格服务中心。一方面利用辖区企业资源，为居民群众提供乐器、舞蹈、教育等方面的培训活动。另一方面收集企业用工信息，帮助辖区流动人员、困难人员实现就业再就业。

6、360 居家服务中心。结合社会品牌企业，整合优质资源，提供涵盖家政服务、体检服务、旅行服务、婚庆服务、家电维修等居民需求的便民服务，并整合辖区周边便民服务网点，形成“一刻钟便民服务圈”，秉承“低偿、自愿、优质”的原则为居民提供综合服务。

（四）居民“微”生活中心

1、“微”生活圈。通过推广“东风路街道公众服务”微信平台，辖区居民只需通过手机关注，即可掌握各类为民服务资讯，并能及时了解到服务与活动信息，还能够通过微信反映生活困难，得到需要的帮助。

2、“微”心愿墙。设置居民心愿墙，居民可以在心愿墙上张贴自己需要得到的帮助和需要解决的问题，并通过居民认领，提供力所能及的帮助，让居民实现问题、建议、资源共享互助。

3、“微”互助组。建立居民互助小组，针对流动人口、贫困家庭提供心理咨询、法律援助、就业指导、创业分析等互助服务。

六、运行机制

（一）街道统领运行机制。采取街道统领，引进第三方管理的模式。结合辖区群众诉求，对企业、商户自身素质进行全方位考量，选择成熟、有能力、有爱心的企业承接便民服务；引入第

三方监督机制，通过规范考评、群众座谈等方式对便民服务企业进行动态管理，促使企业不断提升服务品质，更好地发挥社会效益。

（二）职能科室主导服务机制。对于流动儿童服务、老年科普大学、就业指导、老年日间照料等服务由街道各职能科室与上级部门进行对接协调，具体负责各项活动的开展。

（三）政府购买服务机制。对于托老服务、健康服务、心理咨询等服务项目引入社会组织参与，提供专业服务。

（四）群众互助服务机制。整合辖区党员、文艺团队、医疗、培训机构等各类资源，梳理摸清辖区幼儿、青少年、老年人、妇女等各类群体需求，针对性建立志愿者服务体系，开展教育培训、便民、互助、公益活动、社会秩序管理等公益性服务，实现群众的互助服务。

七、工作要求

（一）明确责任，强化组织领导。各相关科室要把“三级三类”居住区级便民服务中心建设工作纳入重要议事日程，按照职责分工，精心组织实施，确保工作落到实处。各相关科室作为牵头责任单位，具体负责相关便民服务设施的业务指导和监督检查工作；各社区作为直接责任单位，具体负责各项便民服务设施的建设管理。

（二）加大投入，强化经费保障。便民服务中心建设所需费用，由区、街道共同筹集。同时，积极鼓励企事业单位、社会团

体和个人以多种形式参与运行，建立多元化投入分担机制，多渠道筹集社区便民服务设施建设资金，探索有效的运行机制。

（三）注重结合，强化典型带动。要坚持把规范居住区级便民服务中心建设与加强社会管理创新相结合，与落实《金水区城市精细化管理服务实施方案》相结合，与提升服务水平相结合，加大宣传引导力度，深入挖掘基层实践中涌现出的好经验、好做法，着力打造一批示范典型，以典型引路，以点带面，不断推动便民服务中心建设和服务水平上档升级。

东风路街道办事处

2016年5月10日

