

干群鱼水情深，“温暖社区”有绝招

“民情日志”“三爱平台”“民族团结岗”“信访代理”及打造服务型社区，“13111”工作法让金家街社区充满温情



□记者 赵硕 特约
记者 王少峰 文/图

金家街社区隶属瀍河回族区北窑办事处，万余人口中有40%的回族居民，这样一个典型的散杂居型社区，管理难度是可想而知的。但在近日的采访中，洛阳晚报记者发现，“金家街”里“干群鱼水情”的温情故事比比皆是，为啥这里会成为践行群众路线的一面“红旗”？社区干部自豪地拿出了他们的法宝——“13111”工作法。

1 “民情日志”让她俩成了“亲姐妹”

上任几年来，金家街社区党支部书记刘青玉一直坚持一个习惯：几乎每天都会串串门、找人说说，而每次“家访”，她总随身带着一个笔记本。“这就是我们的‘民情日志’，上面都是‘采访’到的民情。”刘青玉说，这是“13111”工作法中的第一个“1”，不只是她，所有的社区干部人手一本。

听说要采访“刘书记”，社区里一个名叫王巧玲的回族大姐特意跑过来，说要讲讲她们“姐妹俩”的故事。几年前，王巧玲的儿子想上特殊教育学校，无奈家里连学费都拿不出，她为这事愁得整夜整夜睡不着，想找“上面”说说，却没有勇气。

不久，新上任的刘青玉带着她的“民情日志”来串门，王巧玲看看她，张张嘴又把话咽下，敏锐的刘青玉意识到王巧玲有话要说。“我看您跟我差不多大啊，咱俩认个姊妹吧。”刘青玉主动“套近乎”，“您比我大，就是我姐姐了，姐姐有啥事还不能跟妹妹说呢？”这让王巧玲彻底打开了话匣子。很快，刘青玉在社区发起了帮助王家的倡议，帮王巧玲的儿子凑齐了学费。

后来，刘王二人成了无话不说的“亲姐妹”。“我妹子还给我找了工作呢。”提起刘青玉，王巧玲只以“妹子”称呼，“我一辈子记得妹子的恩情。”



“爱心超市”里都是社区居民的爱心

2 有困难就找社区“三爱平台”

在社区办事大厅的隔壁，有一个“奇怪”的超市，里面没有营业员、收银台，货架上也没有价格标签。“这是我们的‘爱心超市’。”超市创办人、社区老书记金忠信说，创办“爱心超市”缘于当年社区居民为困难家庭捐款。

“临时抱佛脚不是长法。”老书记说，临时救助、现场捐款总是措手不及，也不能充分发动群众，于是他和其他社区干部一合计，决定创办一个“三爱平台”——“爱心基金”“爱心

超市”“爱心党支部”，“爱心基金”和“爱心超市”接受钱物捐赠，谁家有困难都能从中得到帮助，“爱心党支部”则专门开展“扶贫帮困，安老扶幼，助学济困”特色服务活动。

刘青玉介绍，“三爱平台”刚成立时，社区干部还得隔一段时间发起一次捐款、捐物活动，没过一两年，不用动员，大家就主动起来了。“有困难就跟社区言语，我们有‘三爱平台’啥也不怕。”说这话的居民颇为自豪。

3 增亲情、促奉献，“温暖社区”办法多

刘青玉介绍，除了“民情日志”“三爱平台”，社区还针对回汉杂居的特点设立了“民族团结岗”，让社区中有丰富群众工作经验、威望高、服务热情高的少数民族党员，认领“民族团结岗”服务岗位，还定期对他们进行培训，使其熟练掌握民族理论政策、民族法律法规和民族风俗习惯等，直接联系困难群众。

此外，社区还实施“信访代理”，由社区党员干部带头担任信访代理员、信息员，聘请民政、政法部门的工作人员担任顾问员、协调员，通过经常性的“家访”，及时发现问题、解决问题，

实现“掌握情况在社区，化解问题在社区”的目标。据不完全统计，从2004年至今，金家街社区已成功代理居民信访事项近百件，办结率达100%。

“最后的‘1’就是打造服务型社区。”刘青玉说，社区应该是居民共同的“大家庭”，社区干部理应当好“服务员”，为此，社区开通了婚姻、就业、住房、计生、低保等关乎民生的“绿色通道”，保证快办快结，民族事务优先办理；同时，建立党员志愿服务队，帮扶空巢老人、维修水电，构建“58同城”模式的信息、物品交流平台，为居民提供全方位服务。

洛阳市创建国家公共文化服务体系示范区工作领导小组 洛阳日报报业集团

正规金融机构长期理财产品年收益不超过10%，如果有企业或个人以超过此利率吸收存款，就有非法集资的嫌疑，请谨慎投资。

市处非办宣