

“三式一听”家门口的小食堂吃出“大花头”

北外滩街道社区食堂开设“民俗集市”

“没想到社区食堂会这么热闹,这种梨膏糖是我们小时候吃的,是上海城隍庙的特色呀!”近日来社区食堂吃饭的徐阿姨兴奋的告诉邻居们,“今天的食堂就像个‘小城隍庙’,小吃、捏泥人、糖画,还有川剧变脸呢!”

北外滩街道社区食堂积极响应,倡导“厉行节约、反对浪费”的社会风尚向广大食堂的“双白”人群推出“粮心套餐”、半份菜、将厨余垃圾量化指标纳入食堂考核体系,有效提升了社区食堂的管理能级。那服务能级呢?让食堂不再是“鸡肋”,而是家门口的“网红”。社区食堂推出了“三式一听”,即:以“立体式”平台延伸服务广度;以“浸润式”体验拓展服务深度;以“精准式”服务提升服务效率;以“俯身倾听”了解群众需求。

以“立体式”平台延伸服务广度

食堂不仅仅就是吃饭的地方,今年疫情突袭,给餐饮业包括社区食堂的经营都带来了前所未有的挑战。社区食堂的发展需要转型,向多元化、复合型转变,要为社区“双白”人群提供

“立体式”的服务平台。在原有基础上,新增了便捷早餐、生食外卖窗口。除了根据节气等因素,调整更新菜品,综合了养生等国医内容,推出养生菜。今年中秋,积极拓展资源,引入豫园老字号品牌,五香豆、梨膏糖、牛轧糖这样有浓浓上海味道的特色产品,不用去豫园,在社区食堂里就能品尝到。

以“浸润式”体验拓展服务深度

北外滩街道社区食堂从开业就致力于打造有参与度、融入感、契合度的“身边的食堂”,邀请辖区五星级酒店、老字号饭店大厨,成为食堂外援,中西合璧、新老传承,提升社区食堂的服务深度。中秋、国庆双节临近,街道更想给就餐“双白”人群,增添一份喜庆,疫情阻碍了人们出门旅游的脚步,我们就将四川川剧变脸表演引入社区食堂,小小的“民俗集市”上,变脸、糖画、泥人、草编等老百姓喜闻乐见的传统艺术项目,为食堂增添了人气,同时,群众参与、共同体验的“浸润式”服务,让服务的深度又进了一步。

以“精准式”服务提升服务效率

城市需要精细化管理,小小的社区食堂也需要精准化服务。此前,社区食堂通过问卷、访谈等形式调查发现,“半份菜”让白领的选择更多,更受欢迎;午市套餐方便快捷、价廉物美,“双白”人群更容易接受。精准式服务、靶向式对接,使服务的水平有效提升。这是疫情以来的第一个长假,很多“双白”人群都对节日外出用餐安全抱有困扰。社区食堂主动把“专家”请来了,邀请北外滩街道市场监督管理所到食堂,对假期内食堂就餐安全进行指导的同时,也帮助“双白”人群如何注意外出安全用餐。

以“俯身倾听”了解群众需求

“这一系列的举措都是基于街道社区食堂在日常工作中,主动‘俯身倾听’群众需求的基础上。”北外滩街道相关负责人说,“人民城市的理念就是要把人民的需求,转化成工作的要求,小小的食堂反映着我们工作的水平。”

(服务办)

居民们在现场品尝美食



工作人员正在用心捏泥人



变脸表演吸引了很多人的驻足观看



北外滩街道全岗通工作纪实

“全岗通”通向社区善治的康庄大道



居委干部们每天都努力为居民们服务

书法班学员们的作品展示

居民们共同完成部分美丽家园改造项目

虹口区自2016年在全区推广全岗通工作以来,历经了“一专多能、全岗都通、一人在岗、事项通办”的1.0版技能通,“不见面办事、零距离服务”的2.0版服务通,到“日日清约请机制”的3.0版治理通。北外滩街道党工委、办事处高举党建引领基层治理的旗帜,以“全岗通”为工作抓手,强技能、融服务、善治理,统筹做好社区治理的文章,推动社区群众、社区单位共建、共治、共享、共赢,构建形成人人参与、人人尽力、人人享有的社区治理格局,让社区的发展基石更坚实,公共环境更优化,人文魅力和小区气质不断提升,为幸福社区提供更多原动力。

“四个办”提升服务能级

在各居委“全岗通”窗口同步设立社区事务受理服务空间站,按“现场办、自助办、帮你办、上门办”提供分类服务,实现民生基础服务全覆盖、全过程、全天候。特别是为特殊困难群体和白领群体办理民生事务提供了极大的便利。居委干部通过手持终端上传社保卡、身份信息,短短几分钟就能为卧病在床的居民办理长护险申请。在140项可网上预审的事项中筛选出14项白领需求较大的事项,通过预约上门主动接受“委托办理”,帮助白领代办“原件预审”这一环节,实现白领办事“一趟也不跑”。为居民群众

和特殊困难群体提供全方位服务。

“三美”推动楼组治理

通过多元化精细化谋划,打出美丽家园治理组合拳,和谐共享画出美丽楼道同心圆,传承引领形成美丽达人聚能环的“三美建设”,凝聚社区公益力量,发展壮大关心小区建设的正能量群体。

居委会、业委会与居民加强沟通和协商,结合社区体检和居民意愿征询实施美丽家园整体改造方案,将垃圾分类、机动车停放和非机动车充电等难事列入改造范畴,整体提升小区环境和居住品质,打造美丽家园。以建设美丽楼道为契机,激发自治、共治的活力,在广泛征询居民的需求和想法后,集合大家的群策群意,居民同心同力参与的设计、制作和布置,将楼道实现了美丽升级,让居民在每天的出行中都能“邂逅”到温馨、有温度的“风景线”。挖掘社区达人,培育小区热心人,让社区成为才艺能人的“聚宝盆”和“蓄水池”,给平台、给资源,让社区达人们能一展所长,实现自我人生价值。

如有书画特长的景星社区达人沈文琪先生,以“修身立德,言传身教”教育子女,回馈社区。自2017年4月在居民区组织开设“墨香乐园”书法兴趣班,义务为社区居民教授书法技艺,暑期辅导中小学生,通过讲解中华

书法文化、孝文化等弘扬中华优秀传统文化。像沈老师这样的社区达人在北外滩街道的居民区中还有很多很多。社区达人踊跃参与社区建设,践行了“人民城市人民建,人民城市为人民”的初心使命。

“日日清”“约请制”破解治理难题

由居委会为主体,就社区居民共同关心的辖区问题或矛盾,约请相关职能部门或企业,面对面沟通和协商,研究处置和解决方案,构建问题发现、共商、解决的直通快办工作机制,成功破解困扰社区居民的“急难愁”,实现“三个效”,即:民有所求,我有所应的解决问题的实际效果;通过居民公约、社区议事、小区管委会提升社区治理效能,产生人人参与、人人尽力、人人享有的蝶变效应。通过“约请制”不履职的物业被清退了,物业服务企业的质价双提升实现了,小小区合并有希望了。

如提篮桥东海小区由居委会牵头,约请物业、业委会、社区单位共同参与,将社区单位仓库的一半提供给居民使用,改建集标准式充电桩、干粉灭火装置和自动报警装置于一体的非机动车停车库,改造经费由居委自治项目及北外滩物业共同出资,不但解决了居民停车难的燃眉之急,也为社区单位参与公益事业反哺社区提供了有效途径。

(自治办)