

# 南宁街道鼓楼社区社区优质服务活动 实施方案

## 一、指导思想

认真落实科学发展观，围绕建设现代、高效、廉洁的服务为目标，树立“以人为本、服务于民”的工作理念、创新服务模式、提高服务质量，深化和拓展规范化服务型社区建设，使社区的决策更加科学，行为更加规范，效率明显提高，为实现社区治理和服务的科学化、民主化、规范化创造良好的环境。

## 二、工作目标

通过开展优质服务型社区活动，提高社区干部的整体素质，有效的改进服务水平和服务质量，提高服务效率；努力创建和谐社区环境。

## 三、活动对象

辖区所有居民。

## 四、服务内容

1、加强社区干部的教育管理，通过在社区开展保持共产党员先进性教育活动，树立“以人为本、服务居民”思想，自觉主动的为居民服务。

2、着眼于加强和创新社会管理，构建为民服务长效机制，结合社区实际，打造信息化、网格化管理。

3、开展环境保护活动，完善卫生监督机制，社区净化做到“四净”，即：院内净、楼道净、门前净、家里净，不留死角、死面。

4、组织社区居民进行文化体育活动，充分利用室内外健身场所和健身器械，鼓励组织居民自发开展有益的文体活动。

5、深化社区综合治理工作。加大矛盾纠纷排查力度，社区领导定期下访，深入居民群众中间，带着感情为居民群众排忧解难。实现各类纠纷调解率 100%，调解成功率 98%以上，营造一个良好的居住环境。

6、为社区育龄妇女提供优质计生服务。认真做好孕情检查和服务，关心育龄妇女，做好避孕药具的免费发放工作。

7、加强社区劳动保障服务。开发再就业渠道，力争全面安置社区待业、下岗人员。

8、认真做好城镇居民医疗保险和最低生活保障工作。



## 服务承诺

- 一、不让办事人员在我这里受冷落；
- 二、不让工作的事项在我这里积压延误；
- 三、不让工作的差错在我这里发生；
- 四、不让工作的机密在我这里泄密；
- 五、不让影响团结的言行在我身上出现；
- 六、不让违法违纪的行为在我身上发生；
- 七、不让社区的形象因我受到影响；
- 八、不让群众的利益因我受到侵害。





德润珠源 善行曲靖



# 鼓楼社区服务标准

## 一、工作服务宗旨

以“以人为本、服务居民”为工作宗旨，以居民呼声为第一信号、以居民利益为第一追求、以居民满意为第一标准。

## 二、工作服务目标

围绕居民自治、管理有序、服务完善、治安良好、环境优美、文明祥和的和谐社区建设总目标，积极做好本职工作，努力提高自身素质，不断提高居民群众满意度。

## 三、居民接待来访

居民来访时，社区工作者首先应主动热情问候，问清来访事由，做好办理、答复事宜，并做好相关记录。

## 四、办事规则

### 1、首问责任

(1) 凡第一位接待居民的社区工作者为首问责任人。

(2) 首问责任人有责任对居民提出的问题及求助提供热情周到的服务。

(3) 属首问责任人办理的事项，必须按照工作程序为居民办理，暂不能办理或无法办理的事项，应耐心解释说明原因。

(4) 不属首问责任人办理的事项，应指明承办部门或人员，给予引导或帮助联系落实责任人，如特殊原因，一时无法联系上应耐心做好解释工作，并提供相关部门和人员的办公联系方式。

### 五、办事时限

(1) 社区工作者要向居民承诺办事时限。

(2) 对手续齐全、资料完整上门办事的居民要做到即到即办，急事急办。

(3) 对当场不能办结的事项，应及时向居民告知不能办结原因。

(4) 对需上报街道和上级部门处理的事项应尽快上报，并按照上级有关部门规定的承诺办理时间告知居民。

## 六、行为规范

社区工作者应仪表端庄，仪容得体，言行举止文明，精神饱满，严格遵守服务纪律，体现社区工作者良好的素质和职业修养。微笑热情服务：面对服务对象时应面带微笑，自然真诚。不准在办公场所吸烟；不准酒后上班；服务台面和办公桌面保持清洁，办公用品摆放整齐，所有资料分类存放，及时进柜，慎防遗失。下班时，要关闭线路电源。值班人员负责巡查，负责关闭公共电源和门窗，做好安全保卫和消防防范工作。

# 鼓楼社区工作人员工作职责分工一览表



| 序号 | 姓名  | 政治面貌 | 职务          | 所负责的具体工作事项                                                                 | 联系方式        | 备注 |
|----|-----|------|-------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------|----|
| 1  | 张永宁 | 中共党员 | 党委书记、居委会主任  | 统领社区党、政全面工作，协调管理辖区村组、单位，实现共驻共建，构建和谐社区建设。                                   | 13887496455 |    |
| 2  | 王伟  | 中共党员 | 党委副书记       | 负责社区党务、党风廉政建设、精神文明建设、统战、其他临时性安排等工作                                         | 13529571555 |    |
| 3  | 陈瑞  | 中共党员 | 副主任兼文书      | 负责社区居委会文书、信息档案、固定资产投资、科普、其他临时性安排等工作                                        | 13769885555 |    |
| 4  | 张玉慧 | 中共党员 | 居务监督委员会主任   | 负责社区居务监督委员会工作、社区工会、残疾人、统计、文体、儿童、其他临时性安排等工作                                 | 15974651555 |    |
| 5  | 毛宴安 | 中共党员 | 社区“两委”委员    | 负责社区民宗、环境卫生、环保、其他临时性安排等工作                                                  | 13577391555 |    |
| 6  | 刘文东 | 中共党员 | 社区居务监督委员会委员 | 负责社区民政（低保、救助、优抚、孤儿）工作、老龄工作、其他临时性安排等工作                                      | 13987411555 |    |
| 7  | 彭飞  | 群众   | 社区居务监督委员会委员 | 负责社区居民医保、养老、社区教育、乡镇企业、其他临时性安排等工作                                           | 15391376555 |    |
| 8  | 莫静  | 群众   | 社区居委会委员     | 负责社区公共卫生（疫情防控）、妇女、计生、共青团、志愿者服务、公司出纳、其他临时性安排等工作                             | 13769724555 |    |
| 9  | 翟玫皓 | 中共党员 | 社区综治办主任     | 负责综治、信访、园林、维稳、安全生产、武装民兵、调解、流动人口协管、道路交通、防汛、地震减灾、护林防火、应急处置、关工委、食品药品安全、关工委等工作 | 15288060555 |    |
| 10 |     |      |             |                                                                            |             |    |



## 曲靖市麒麟区南宁街道鼓楼社区 2021 年 服务评定结果的说明报告

2021 年在市、区、街道的正确领导下，鼓楼社区坚定“稳根基、打基础、谋发展、补短板、行致远”的工作理念，真抓实干，保持定力，依法科学管理，工作成效显著。

**一、强基固本，狠抓基层党建。**通过党史学习教育，悟思想、办实事，开展形式多样、内容丰富的社区党员干部教育和新时代文明实践实践活动，持续推进党风廉政建设和反腐败斗争，锤炼党性修养，弘扬时代新风，拧紧思想政治“总开关”，筑牢社会主义核心价值观，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用。

**二、实干实绩，统筹全面工作。**毫不松懈抓好疫情防控常态化工作，筑牢防线，谨防输入，内防反弹；坚持不懈巩固好创文成果，做到持续抓、无反弹；开展好爱国卫生“七个专项行动”，紧盯时间节点、目标任务，严格落实好行动要求；用心用情做好社区服务工作，牢固树立为民服务理念，积极探索创新社区服务机制；立足标杆，推进社会市域现代化治理，持续提升基层治理能效。

**三、跨越发展，主推特色项目。**将社区产业重心转移到特色街区建设上来，促进樵楼夜市特色商业步行街高质量发展，规划建设包括美食街区、文化街区、品质街区、智慧街区、活力街区等 5 个主题街区，提升培育具有曲靖本地特色的商业步行街。



# 曲靖市麒麟区南宁街道鼓楼社区优质服务 说明报告

鼓楼社区以快速、高效、优质的便民服务为目标，不断拓展服务项目和服务领域，进一步优化职能，建立健全为民代办、帮办机制，努力构建便捷、高效、和谐的为民服务环境。

**一、加强基础建设。**在党群服务中心一楼打造建设便民服务大厅，设置党务、居务、政务、商务和退役军人等服务窗口，为居民群众提供居民计生、民政、社保等服务工作。制定办事承诺、行业承诺等工作制度，并将制度上墙，接受群众监督，最大程度方便群众办事。

**二、创新服务模式。**在严格落实首问首办、限时办结、群众服务评价等制度的同时，创新服务模式，大力推行网格化管理服务模式，通过网格化管理将等群众办事转变成主动为群众办事，实行前台接件后台办理，简化办事流程，提高服务水平、提升群众满意度。

**三、争先创优评比。**对便民服务大厅和网格员工作进行定期检查考评，并列入年度岗位目标责任制考核，实行“每月结报、每季评比”制度，推选“最美窗口服务”2名，“最美网格员”1名，“优秀党务工作者”1名，形成良好的比学赶超氛围，坚持在争先创优中进步，在高效工作中优质服务。



# 曲靖市麒麟区南宁街道鼓楼社区开展创新服务理念、健全服务规范、细化服务标准的说明报告

鼓楼社区坚持“创新、规范、精细”的原则，把“服务人民、奉献社会”作为加强社区基层服务工作、规范社区管理的目标举措，吹响为民服务“集结号”，提升辖区居民的幸福指数。

**一、创新服务新理念，网格亲民“零距离”。**在严格落实首问首办、限时办结、群众服务评价等制度的同时，创新服务模式，大力推行网格化管理服务，实现服务群众“零距离”，将倾听民意、凝聚民心、汇集民智作为服务群众的重要举措，把“我为群众办实事”作为工作标尺，提高服务水平。

**二、承诺规范有制度，健全体系“一家亲”。**制定办事承诺、行业承诺等工作制度，并将制度上墙，接受群众监督。建立健全以解决民生问题为目标的为民服务体系，通过推行“一家亲”理念，开展“樵楼夜话”特色活动5次，着力解决民所盼、所急事项7件，最大程度方便群众办事、为民办好事。

**三、精细服务高标准，大幅提升“幸福感”。**通过精细化管理服务，提高社区服务标准，严格社区工作人员服务要求，印制并发放“为民服务连心卡”，梳理社情民意58条，加快落实解决措施23项，确保“民有所呼，我有所应”，群众满意度、幸福感大幅提升。



## 曲靖市麒麟区南宁街道鼓楼社区开展职业技能、服务竞赛活动说明报告

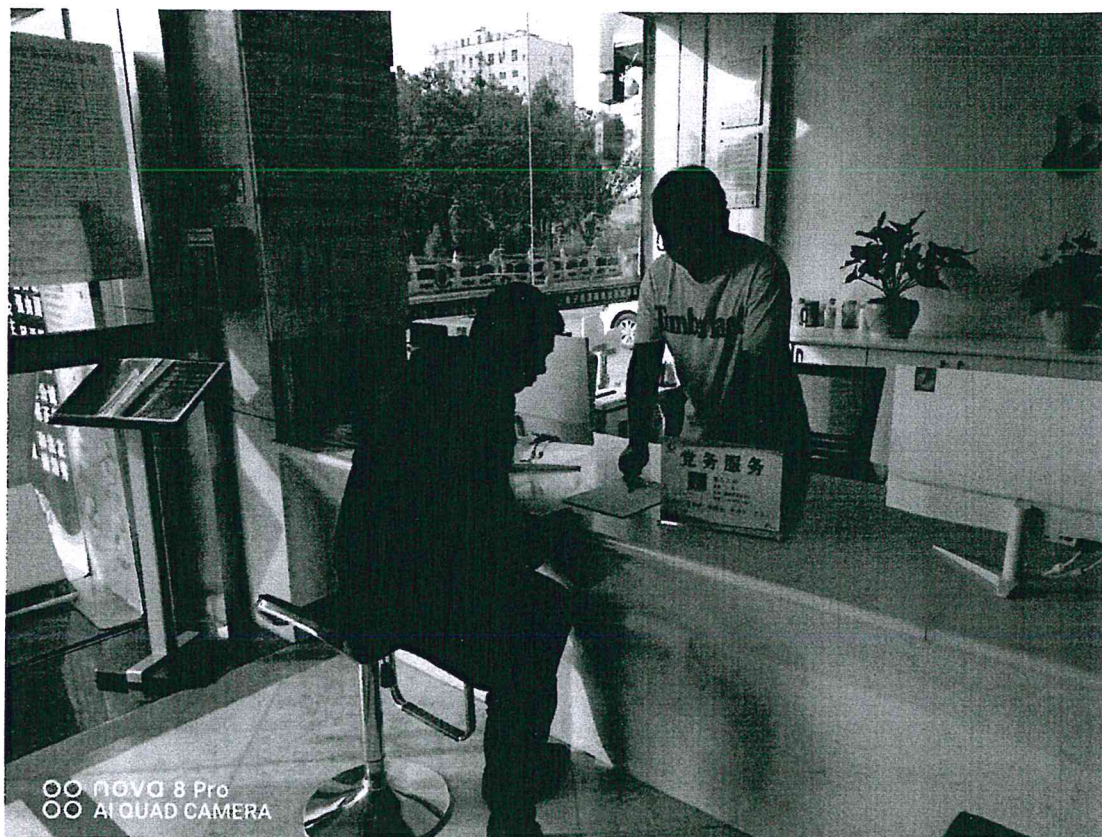
鼓楼区始终把职业技能培训、服务竞赛活动作为提升社区干部职工综合素质的重要抓手，切实提高服务群众、联系群众的能力水平。

**一是加强业务技能培训。**积极组织开展专题党课 48 次、理论宣讲 12 场次、集中学习 156 次，参加基层党建、社会治理、基本礼仪、科普知识等专题培训 81 场次，学习先进模范 12 场次，鼓励社区干部参加全国社会工作者初级资格考试，社区干部的工作技能水平得到显著提升。

**二是提高为民服务本领。**作为曲靖市首家在便民大厅服务台安装群众服务评价器的社区，开展党性教育 36 场次、警示教育 6 次、作风专项整治 3 次，引导社区党员干部深入践行“为民、惠民、便民、利民”的服务理念，把为人民服务作为第一职责，把群众满意作为第一标准，用心用情用力为民办实事。

**三是营造比学赶超氛围。**严格落实“日报告、周总结、月评比”制度，开展技能竞赛 12 场次，评选出群众最满意干部 2 人、最美志愿者 2 人，荣获“省级文明单位”荣誉称号，并先后获得 7 项省、市、区级表彰，争先创优、比学赶超的良好氛围已全面形成。









吴映明



吴映明



吴映明



吴映明



09:47 1/24 44 KB



刘义东



刘义东



刘义东



刘义东



刘义东



刘义东



刘义东



周开福

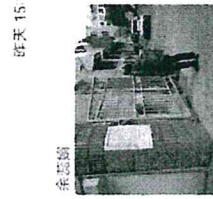


09:46 1/24 44 KB





余蕊娟



余蕊娟

昨天 15:10



余蕊娟



余蕊娟



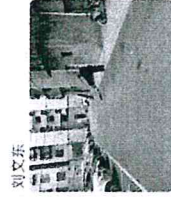
余蕊娟



余蕊娟



刘文东



刘文东



刘文东



刘文东



刘文东





山货进城扶贫鼓楼销售点图片





麒麟区东山镇消费扶贫鼓楼示范店图片

