

■基层治理 绣花针

“365社区服务工作法”
深耕基层10年

鄞州区百丈街道
人人都是“主理人”



潜龙社区“老吴帮邻工作坊”的“老伙计”，在做木工、为居民维修小家电。

“你好，365！我在划船诞生，也在划船成长，我被推广到了全国，今年，我10岁了……”前几日，鄞州区百丈街道举办“365社区服务工作法”（以下简称“365工作法”）推广实施10周年成果展演，在深情的朗诵中，我们听到了“365工作法”在基层落地生花的声音。

十年磨一剑。10年前，鄞州区百丈街道划船社区党委书记俞复玲带领团队总结出“365工作法”，这一模式早已在全国广泛应用。“最好的服务就是最好的治理”，如今这套工作法早有了更多的“打开方式”。

1 从“老有所乐”到“老有所为”

在百丈街道这样的城市型街道，人口老龄化问题更加明显，如何更好地为老年群体服务？社区深入践行“365工作法”，不断提升服务水平。

百丈街道演武社区有个老年“共享餐厅”，每天人头攒动。“现在年纪大了，每天买菜烧饭太麻烦，这‘共享餐厅’离家近，菜品多价格又实惠，交关赞！”77岁的宋红英是“共享餐厅”的常客。

餐厅的显眼位置张贴了电话号码、微信二维码。老人想吃什么菜，可以直接打电话或加微信后留言，第二天这道菜就会出现在餐厅。这是餐厅负责人赵奎对老人的承诺，也是社区为老服务的缩影。

而对百丈街道七塔社区80岁独居老人袁秀贞来说，最让她惦念的就是在酒店办的一场生日宴。“这辈子，结婚都没有办酒席，没想到社区给我办了生日宴会，真是做梦都想不到。”老人说。

这场生日宴会是七塔社区帮她定制的，她也是“慈”心愿项目帮扶的其中一位老人。今年8月，七塔社区开展点亮“慈”心愿行动，征集了37位70岁以上独居老人的“慈”心愿。想去看看老宁波纱厂的影像资料，想去坐宁波地铁，想更换家里破损的地砖……老人的每个小小心愿，都被社区认真对待。

这是一种“双向奔赴”。老人在享受社区精准服务的同时，也在发挥着“银发力量”，从“老有所乐”到“老有所为”。百丈街道潜龙社区有个网红团队——“老吴帮邻工作坊”，5位“老伙计”每天都在这里“上班”。其中，吴苗旺主要负责维修小家电，叶永康擅长修雨伞，陈益标主要做木工活。他们被网友亲切地称为“全能男团”，殊不知他们平均年龄已有75岁。去年重阳节，这群“老伙计”还登上了央视。

2 打造家门口的“一小”服务圈

“一老一小”是最需要被关照的群体。在百丈街道的各个社区，他们精准服务，托起“朝夕美好”。

“他们顺着钟声往前走，只见一座寺院，乌砖绿瓦……”今年夏天，演武社区活动室传来一段快板说唱声，鄞州区文化特派员王致力正生动演绎着经典快板书《三打白骨精》中的片段，这是百丈街道“我陪孩子读经典”系列活动之一。

王致力是一名“90后”曲艺人才，师从曲艺家张红坤，近年来频频在省市各类文艺宣讲中获奖，如今他有了新的身份——区级文化特派员。接下来，他将以演武社区历史文化为蓝本，创作大步公园“先锋剧”，让传统文化在街头巷尾焕发新生。在百丈街道，还有一支青少年“读经典曲艺”文化队伍，他们将传统经典著作与快板曲艺相融合。

百丈街道朱雀社区是建于上世纪90年代的老旧社区，随着城市建设的发展，外来务工人员逐

渐增多，他们成了社区的新力量，也是社区的服务对象。每年夏天，总有一群“小候鸟”飞到这里。社区利用共建单位的资源，打造“家门口青少年宫”，让“小候鸟”沉浸式“走进”宁波。

百丈街道华严社区周边有很多的艺培机构，社区在网格走访中主动对接资源，开辟家门口的艺课堂。培训机构免费或以公益价格提供课程，由社区招募学员，实现双赢。“社区搭建了这么好的平台，我们家孩子今年暑假上了十几节课，大多都是免费的。”居民张小平给记者算了一笔账，一个暑假，他省了上千元培训费。

今年9月底，鄞州区首家儿童友好医院（病区）落户百丈街道。走进门诊大厅，墙壁上绘满童趣的卡通图案，1米高度的服务台，随时可借用的儿童推车，甚至连楼层导视都有汉语拼音……百丈街道儿童友好单元联盟也同时成立，未来会有更多力量共同呵护孩子们健康成长。



朱雀社区家门口青少年宫。

3 扩大“朋友圈”共治共建

“以前，这条街外卖店特别多，一到饭点，电瓶车就乱停，环境也是又脏又乱。现在我们早就是网红咖啡一条街了，吃喝玩乐一应俱全，慕名来打卡的越来越多了！”“爱咖梵”是最早落户百丈街道华严街的咖啡店之一，主理人童小彬见证了这条街的美丽蝶变。

改变要从三年前说起。当年，社区成立“商铺之家”，各家店铺积极响应“商铺公约”，共同维护街区环境。今年9月，一群咖啡店主理人成立“咖啡联盟”，大家一起做公益，给独居老人送烤菜年糕，请外卖小哥喝咖啡，为保洁员送柠檬茶……

“现在大家聚在一起，聊得最多的就是如何用咖啡文化给街区加点‘料’，让这条街更有‘味’。”“南洋手冲咖啡”主理人高启程打趣道，最近大家又开始“卷”起来了，华严街马上要迎来新的华丽转身。

如何激发多元力量，实现共建共治共享？最好的答案就是，人人都是“主理人”，这也是“365工作法”一直倡导的理念。

百丈街道后塘社区地处三江口，辖区内高档住宅、星级酒店、商业楼宇、购物广场等，是一个具有浓厚商业属性的社区。在“365工作法”实践过程中，该社区创新打造了“满塘红”党建服务品牌，通过发起“益企·加油站”助企项目，共同探索“助企共富”。

后塘社区网格员叶宗程是一名社区探店推荐官，从“花式”探店到自制微视频，他玩得越来越溜。去年7月至今，他累计探店62家，帮助企业引流推广万余人次，发放社区消费券5000余张。

与此同时，后塘社区的“益企·合伙人”日益壮大，“益企朋友圈”为辖区企业负责人和店铺主理人搭建交流平台，让企业从“单打独斗”到“抱团取暖”……他们不断推陈出新，让“社企益起来”有了更多的呈现方式。

另外，百丈街道中山社区完成了老小区9部电梯加装工作；舟孟社区达成了甬港豪庭小区居民98%意向更换电梯工作；宁舟社区联动卫生服务站推出“亲邻乐养”项目……

从一幢楼的共治到一条街区的共建，再到社企联动，百丈街道的各个社区正在拓宽治理“朋友圈”，凝聚更多的力量建设幸福家园。这也正是“365工作法”带来的“美美与共”。

记者 薛曹盛 通讯员 倪馨怡