

2020年北京公务员考试申论真题及答案
(乡镇)

公考通网校

www.chinaexam.org



公考通 APP



微信公众平台

注意事项

1. 申论考试是对报考者阅读理解能力、贯彻执行能力、解决问题能力、文字表达能力的测试。
2. 作答参考时限：阅读材料 40 分钟，答卷 110 分钟。
3. 仔细阅读给定材料，按照后面提出的申论要求依次作答。
4. 请在题本、答题纸指定位置填写自己的姓名，座位号，填涂准考证号。
5. 考生可以在题本的空白位置或草稿纸上打草稿，但所有题目都要在答题纸的指定位置作答，未按要求作答的，不得分！
6. 监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，将题本、答题纸和草稿纸都留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开。

严禁折叠申论答题纸！

给定资料

材料一

早九点，北京市某社区的早餐店里人来人往，一缕缕水蒸气飘出窗外，在气温偏低的北京初冬格外显眼。早餐店的旁边是干洗店和建材五金店，不远处还有便民商店、药店、理发店等等。社区门口就有一家果蔬超市，出售水果、蔬菜、肉类、面食等各类食品。“我现在都是十点多过来买菜准备午饭，走几分钟就到，非常方便。”家住该社区的张阿姨说。

张阿姨说，社区生活变得这么方便，是近几年的事，是托了政策的福。近几年，北京市大力建设“一刻钟社区服务圈”，社区服务设施建设被纳入了政府的工作重点。便民商店、便民理发店、小餐馆、家电维修店、益民书屋、健身室，张阿姨所在社区的服务设施愈来愈多。“小区虽然不大，但服务可是一应俱全。”张阿姨说。

所谓“一刻钟社区服务圈”，是指社区居民从居住地出发，在步行 15 分钟的范围内即可享受到方便、快捷、舒适的社区服务，包括由政府提供的基本公共服务、社会力量和居民个人提供的志愿互助服务、市场机制提供的便民利民服务以及特色服务等。社区服务并不局限于本社区，还辐射到周边社区，形成一个“服务圈”。

近年来，建设“一刻钟社区服务圈”成为北京市政府为民办实事的重点项目。为加强北京市社区服务工作，有关部门下发了《北京市社区基本公共服务指导目录（试行）》，列举了 10 大类、60 项社区基本公共服务，要求各政府部门对这 60 项基本公共服务提供保障。凡依法应由社区协助的事项，政府部门应当为社区提供必要的经费和工作条件；对社区组织能够实施且有优势的公共服务，政府部门应按照“权随责走、费随事转”的原则，委托社区组织承担，并落实相应的工作经费和人员保障。

截至 2018 年底，全市已累计建成 1580 个“一刻钟社区服务圈”，社区覆盖率达到 92%，越来越多的北京居民受惠于“一刻钟社区服务圈”的建设。到 2020 年，北京将实现“一刻钟社区服务圈”在全市范围内全覆盖。

材料二

生活圈概念最初源于地理学中对于居住点空间区位的讨论。日本学者石川荣耀最先建立了一种多层次的生活圈，并用于日本的国土空间规划。他将半径 45 公里、人口 20 万的圈域的中心位置划为“月末生活中心”，即以月为时长单位，购买商品和服务的供应点。在月末生活中心以下，均等布置 6 个 15 公里半径、拥有 5 万—10 万人口的周末中心。而每个周末生活中心区域内，围绕每个核心，布置 6 个 5 公里半径、拥有 2 万人口的日常生活中心。

这个观念对城市空间规划影响甚大。有学者提出，城市居民的日常生活行为主要在三个圈层中完成，首先是近邻地区作为第一生活地区，其次是满足更高购物需求、需要更远出行距离的第二生活地区，最后是市中心作为第三生活地区。

生活圈现在已经成为城市规划、管理和服务的一个基本概念。在韩国，首都首尔的生活圈规划包括 5 个大生活圈（50 万—300 万人）和 140 个生活圈（5 万—10 万人）。其中，圈域的划分综合考虑区域的发展过程、用地功能及土地使用特点、行政区划、教育学区、居住地与居住人口特点、相关规划等因素。圈域的重点任务在于地区均衡发展和职住平衡等宏观问题。地区的划分综合考虑商业、商务、居住、公共服务、公园与绿地等，布局在用地功能相近、居民联系密切以及设施需求存在共性的临近地区。

目前我国常用的生活圈是微观概念，主要指的是某一范围内生活的居民所认定并实际生活在其中的区域。生活圈不仅包括流域等自然环境条件、旅游观光资源、基础设施和服务功能等，还包括人们对区域的归属感等。在城市化地区，一墙之隔的小区也有可能不属于同一生活圈；在广大乡村地区，生活圈不仅仅是自己生活的村庄，也包括与自身日常生活、社会活动等密切相关的周边村庄。

材料三

一般来说，随着孩子渐渐长大，父母身上的负担会越来越小。可是，对家住北京市国兴社区的小王来说，孩子大了，发愁的事儿也来了。以前，孩子上幼儿园时，孩子的时间安排和小王夫妻俩的时间安排是一致的。每天早上八点前，夫妻俩把孩子送到幼儿园，到晚上五点下班后再去接，两人上班一点儿也不耽误。现在，孩子要上小学了，每天下午三点半就放学。谁能接孩子呢？孩子接回来夫妻俩下班这段时间，谁来照顾呢？小王夫妻俩为这件事儿，着实犯了愁。很快，小王的烦恼解决了。社区的杨大姐、廖大姐、徐大姐三人主动上门，承诺免费轮流帮助小王接孩子，并在小王或妻子下班前一直帮助照看孩子。

在国兴社区，除了小王外，其他有类似困难的家庭，也得到了类似的帮助。杨大姐她们主动上门服务，不是偶然的，而是社区互助小组的正常活动。

说起国兴社区的互助小组，附近的居民无一不晓，无一不啧啧称赞。国兴社区有居民楼 150 栋，每栋楼都成立了互助小组，为各栋楼的困难居民提供帮助。社区还成立了 40 余个专业互助小组，有修理自行车的、有修理家电的、有提供法律咨询的、有进行调解服务的……这些互助小组大部分由退休的热心居民、党员以及居民小组长组成，为社区居民免费提供各种服务。

国兴社区互助小组的建立，是很偶然的。国兴西里 5 号大院有 4 栋楼 100 余户居民家庭。由于是老旧小区，

没有物业管理，小区的安全管理缺位。2004年，该大院居民自发组成了一个2人小组看管大院，每户居民每月交费5元。后来，2人小组扩充到3人，实行每日24小时值班，为居民守楼护院，同时取消居民每月缴纳的5元费用。2010年，这个守楼护院的居民小组改名为互助小组。

国兴西里5号大院的互助小组的成立，引起了社区党支部和居委会的注意。社区居委会负责人介绍，“国兴社区毗邻城乡结合部，又是老旧小区，流动人口多，管理难度大。”5号大院的互助小组，有效地利用了社会资源，帮助居民解决了生活困难，维护了社区安全，促进了邻里和谐。2010年，社区在调研的基础上，决定推广国兴西里5号大院经验，在居民楼栋（院）中成立互助小组。

现在，社区有191个互助小组，每个小组成员1人至7人，义务为居民提供各种服务。

材料四

A区在《北京市社区基本公共服务指导目录（试行）》的基础上，制定了《A区社区基本公共服务指导目录》（以下简称《A区指导目录》），列出了10大类、69项基本公共服务，作为辖区“一刻钟社区服务圈”建设的标准。这些服务项目主要包括：（一）社区的劳动就业咨询、职业介绍、困难人员再就业、“零就业家庭”就业帮扶、自主创业就业等社区就业服务；（二）社区的老年人（残疾人）的居家养老、精神关怀、出行、就餐送餐和电子辅助服务，残疾人无障碍设施建设服务，老年人信息档案服务，企业退休人员服务，托老（残）服务等特殊人群服务；（三）社区的低保人员救助、特殊群体帮扶、临时救助等救助服务；（四）社区的公共卫生和基本医疗、居民健康档案、社区居民转诊、计划生育、独生子女家庭、急救保健等卫生和计划生育服务；（五）社区的群众文化、教育培训、早教、中小学生学习实践、科普、居民阅览、体育设施建设、群众性体育组织建设、群众体育健身、居民体质测试、健身宣传培训等文化教育体育服务；（六）社区流动人口和出租房屋相关服务；（七）社区的治安信息、矫正、帮教安置、禁毒宣传、青少年自护和不良青少年帮教、法律、消防安全、应急、警务设施和警力配备、技防设施建设、社区安全稳定等社区安全服务；（八）社区的环境综合治理、绿化美化、环境保护、节能、市政公共设施建设等环境美化服务；（九）社区便民商业、家政、代收代缴服务等便民服务；（十）社区心理咨询服务和社区网络信息服务等。

《A区指导目录》出台一年后，A区月白街道办事处为全面了解、详细掌握辖区“一刻钟社区服务圈”基础及各项便民服务水平情况，委托某调查公司对辖区范围内的公共服务设施现状进行了仔细摸底。月白街道下辖5个社区，其中如意、祈福两个社区是老旧小区，居民以老年人居多，特别是还有相当数量的空巢老人。紫薇庭、书香苑两个社区是新兴社区，居民以中青年居多，平时都上班，社区里很少有人出行，周末却是热闹非常，多是一对对年轻父母带孩子在公共空间活动的。另一个金星社区是一个典型的现代楼宇与老街商铺共存、常住人口与流动人口共居的社区。通过对各个社区便民服务设施配备情况调查，得出以下结论：（1）新兴社区基础设施普遍比老旧小区好，数量更为均衡，服务质量较好、水平较高，基本可覆盖居民生活的各个方面。（2）从服务类型看，便利办事类、基本生活类、方便出行类成熟率较高，分别为90%、82%、80%，公共配套类、生活配套类、文化休闲体育类成熟度偏低，分别为60%、56%、51%。（3）调查问卷数据显示，“较成熟”占比较高

的项目是早餐店、水果店、理发店、公交站点、警务室、医疗卫生服务机构、社区办事机构，均高达 95%；“设施数量少”和“距离较远”占比高达 35%以上的项目是废品回收站、日用品维修点、洗衣店、衣鞋缝补店，占比在 20%-35%的项目是图书阅览室、儿童游乐场；“完全没有”占比较高的项目是透明厨房、托儿所、水电气购买点，平均高于 30%。依据调查结果，调查公司向街道提出了几项工作建议：一是在辖区所有社区推广探索政社企合作模式，让更多的社会组织加入服务队伍，特别是社区文化活动、垃圾分类工作；二是为每个社区建立 020 服务类平台，推广网上服务，减少线下网点；三是为每个社区引入一家影院、一家咖啡+书吧、一家健身会所，丰富百姓的文化生活，打造“文化月白”品牌。

材料五

为配合北京“一刻钟社区服务圈”建设，北京邮政以“服务政府，服务居民，整合资源，共建共享”为工作原则，开展“邮乐社区”生活服务项目。目前，项目已在全市铺开。

北京邮政利用线上平台、线下邮政惠民生活驿站打造集绿色蔬菜生产基地和“安全流通渠道”于一体的新鲜蔬菜供应链，让居民安心便捷选购放心食材。社区居民可以通过北京邮政“ILOVE 邮”微信服务号，在线办理电费、热力费的缴纳，宽带安装以及车险服务，方便广大社区居民足不出户地办理各种缴费，更可以在“京邮商城”选购邮政特色文化产品，节日年俗和名特优产品，用指尖轻松享受现代生活。同时，北京邮政还可为社区小型超市等商户免费提供“邮掌柜”系统。“邮掌柜”系统集合了邮乐网商品代购、进货批发、商品进销存管理、便民缴费、会员管理等功能，支持一站式业务操作。

北京邮政将陆续在社区搭建包裹智能便捷收取平台，可为社区居民提供全天候 24 小时寄递服务，不再受投递时间的约束，更加方便快捷。同时，北京邮政还将陆续在社区的便民服务站、超市以及邻近邮政报刊亭等，设置包裹自提点，为市民提供免费的包裹快递寄存领取服务。

材料六

街道办事处、社区居委会具体位置在哪里？电话是多少？作为本市解决服务社区居民的“最后一公里”问题的“一刻钟社区服务圈”，已逐步在手机地图 APP 上线。

《北京市“十三五”时期社会治理规划》中明确，五年内，“一刻钟社区服务圈”将社会保障、养老助残、便民利民等十大服务体系覆盖所有社区。同时，虚拟社会治理也在不断提速，有关部门与某公司签订了战略合作协议，利用在线地图平台，逐步上线各项内容，着力打造虚拟社会治理体系。

首批“一刻钟社区服务圈”大数据已融入手机地图搜索软件，更加方便市民找寻，下一步将不断修正信息，及时检查更新数据；同时，北京市还将加快推动社区网、社区微信群体系建设，与政府的网格化体系对接，解决社会服务与城市管理智能化“最后一公里”问题。

材料七

北京市 B 区北湖社区党委书记金大姐已经在此工作 18 年，她笑着说：“社区很多居民都比我到这里的时间长。”老旧小区有不少共通的难题，如何更好地为社区居民带来便利，是社区管理者必须破解的课题。

金大姐是全国劳动模范、北京榜样获得者，已经深耕基层多年，将北湖社区建设成弱势群体有人帮、矛盾家庭有人解、难事解决有机制的“三有”和谐社区。她介绍，在社区的中心位置，原先有一个300平米的自行车车棚，这在老旧小区是很常见的配置。而随着时间的推移，出行方式的改变以及社区环境的变迁，自行车车棚到了急需升级改造的时候。

具体要怎么改造？金大姐和社区的工作人员觉得还是要让居民说了算。社区发挥居民议事厅等平台的作用，让居民们商量如何进行便民改造。最终，原先的自行车车棚，在冬天来临前，变身成为居民共享的北湖社区便捷服务综合中心。老车棚三分之一的面积成为智能车棚，实现无人看守、刷卡存车、影像监控、烟感喷淋等功能。同时建有便民菜站，以低于市面10%左右的价格出售新鲜肉菜禽蛋。金大姐介绍：“我们提供的摊位不要租金，所以就要求菜价便宜，给大家实惠。我们还鼓励社区大妈们去周边超市比价，监督菜站的菜价。”

除了菜站，像裁缝铺、家电维修铺等在城区已经很难找到的配置，都出现在了综合中心。社区工作人员小王说：“社区里老人多，有些缝缝补补的小活儿，这里都能提供。像这种牛仔布的纽扣，以前只有修鞋的摊位有，现在咱们这儿也提供。”

家电维修提供预约上门服务，“电视、空调、洗衣机、厨房、卫浴、上下水、暖气等等，只需要一个电话，我们就可以帮助预约。”小王说，老人们可能不会用电脑，所以由社区工作人员接听电话，代为在网上下单，维修工人提供上门服务。电脑上的维修管理平台上，上门服务的时间、收费、评价都会有详细记录。

便捷服务综合中心已经走上正轨，金大姐并没有停下忙碌的脚步，最近，社区正计划利用微信群对共享单车进行科学码放。

材料八

今年“八一”建军节，家住北京市C区为民街道柳园社区的李大爷受邀参加了一场老兵俱乐部的庆祝活动。穿上迷彩服，拿出军旅生涯中的老照片，李大爷深情追忆起往昔岁月。退伍多年的他不曾想过，竟能在家门口重新找到组织。

“以前搞活动的时候，发现社区有不少退伍老兵，就想着将他们召集起来，发挥‘退伍不褪色’的优良传统。”柳园社区居委会史主任介绍，正好老兵们也有这样的意愿，“老兵俱乐部”便应运而生。

组织有了，活动具体如何开展呢？柳园社区想到通过政府购买“携手”社会组织。史主任表示，以往有家智慧社区公益促进中心在柳园开展过很多活动，做得都挺专业。“老兵俱乐部”也希望能请他们来出谋划策。于是这家公益组织就向街道提交了项目申请和活动方案。该组织的申请和方案得到了街道、社区代表、居民代表的认可，现在的活动开展也确实是创意新颖、服务贴心。

令史主任感到欣慰的是，老兵俱乐部的成立，不仅为老兵带来温暖，也让越来越多老兵主动参与到社区服务中。“像停车管理、背街小巷整治，都有老兵的身影。重大会议和节假日期间，老兵会像在部队一样，列队到路上站岗巡逻。”目前，为民街道的老兵俱乐部已有退伍老兵162人，成为军地融合、双拥共建的特色项目和亮点工作。

在D区风尚街道，一过完春节，各社区便会启动对本年度政府购买项目的挑选考虑。该街道负责人介绍，风尚街道下辖10个社区，每个社区每年有一定的党组织服务群众项目经费。这笔钱怎么花，各社区党组织需要召集居民代表开会，广泛收集居民意愿。“像我们街道北片社区全部是拆迁滞留地，楼门文化比较弱。南片是成熟小区，两边的需求是不太一样的。”

为了使社区的选择更加直观充分，今年街道办了个“推介会”，邀请20多家社会组织带着各自的宣传资料现场“摆摊”，囊括了时下最热门的养老、楼门文化建设等等。社区书记可以进一步了解社会组织提供的服务特色，更好地对接彼此需求。而召集居民代表开会征集意见则使居民参与到社区建设发展中，增强对社区的责任感和归属感。

材料九

我国有8500多万名残疾人，涉及7000多万个家庭、2.6亿家庭人口。和普通人相比，残疾人的活动困难，对环境设施的要求更高。为了让残疾人更好享受北京“一刻钟社区服务圈”的建设成果，某研究机构受政府委托，就北京市残疾人对“一刻钟社区服务圈”的满意度进行了调查。

调查表明，在残疾人中，肢残人占比最高。他们也是残疾人出行的主体。他们对菜市场、医院、大超市、银行和公交站5类场所使用频率最高，其次为广场公园、运动场所、餐馆和地铁站等。

到达场所时间是肢残人在当前“一刻钟社区服务圈”无障碍环境下到达场所的时间距离。调查结果显示，大多数体量较小的公共服务设施如小区物业、小商店、棋牌室、运动场所、诊所和公交站等一刻钟可达性良好，而体量较大的公共服务设施如菜市场、地铁站、大超市和医院等一刻钟可达性较差。总体上看，到达场所时间越短，其使用频率就越高（医院等刚性需求场所除外）。

参与调查的肢残人对医院与银行的满意度最高，这与医院无障碍环境建设较为完善、银行业集中进行了无障碍环境改造有关；餐馆、公交站的满意度最低，其他场所环境满意度整体偏低。

问卷中“不得不去的场所”是指肢残人刚性需求的场所。调查结果显示，肢残人群体刚性需求最强的5类场所分别为菜市场、医院、大超市、银行和公交站，与前面的场所总体重要性评价结果一致。

问卷中“想去却去不了的场所”是肢残人群需求度很高但因无障碍建设现状不完善，不能满足其出行需求的场所。这种情况在各类场所均有不同程度体现，以广场、公园、运动场等最明显。

该研究机构在报告中提到，希望政府部门能够将这个报告中所包含的有用信息，用于未来“一刻钟社区服务圈”建设的决策中。

材料十

从党群服务、文化设施，到菜场、绿地公园，桥西街道近日一举公布了9张“一刻钟社区服务圈”设施分布图，分布图详细解读了居民生活中的方方面面。这意味着桥西“一刻钟社区服务圈”推进工作已经进入实质性快车道，它将与“家门口”服务提质增能紧密衔接，借力使力、互相促进。

“我们的目标是力争早日将1.0版的‘社会事业一刻钟服务圈’，升级成为2.0版的‘悦享生活一刻钟服

务圈’。”桥西街道党工委朱书记表示，为此街道按照“一类一表”和“一类一图”的方式，对9大类设施共246个点位进行梳理，并制作了9张设施情况表与9幅设施分布图，直观地向居民展示每一类服务的现有设施与拟增设项目情况。“对于桥西来说，体育类的公共服务设施是一个短板，今年我们将大力推进健身步道改造，以及学校体育设施的开放，努力满足居民的需求。”朱书记说。桥西街道还将借助“一刻钟社区服务圈”建设补短板、提质量，推动社区民生事业均衡发展。街道还充分动员辖区企业，参与到“一刻钟社区服务圈”建设中。朱书记表示，“要在15分钟慢行可达的范围内，配置功能完备的公共服务设施，需要多元主体的共同参与。”

朱书记在谈到社区服务圈建设工作体会时，谈到“我们常说，小小社区连万家，社区小但事不小。其实服务圈的建设也是如此。社区服务圈的物理空间并不大，我们的工作就是把社区治理和服务的大空间纳入小小生活圈。我的体会是，建设2.0版的‘一刻钟社区服务圈’，街道要积极进取，勇于担当，同时也要会用劲儿，巧用劲儿，需要我们划桨的时候，我们就奋力划桨，需要我们掌舵的时候，我们就要掌好舵。”

作答要求

问题一

根据给定材料，概括材料中所反映的北京市在社区服务圈建设和社区服务工作方面的主要做法。（20分）

要求：准确全面，语言简练，不超过300字。

问题二

阅读给定材料4，假如你是月白街道如意社区的工作人员，针对调查公司提出的建议在如意社区的适用性，请谈谈你的看法。（20分）

要求：观点明确，分析合理，不超过300字。

问题三

假如你是某街道办事处的工作人员，请谈谈给定材料9中的信息对“一刻钟社区服务圈”建设工作有哪些借鉴？（20分）

要求：建议合理可行，针对性强，条理清晰，语言简练，不超过350字。

问题四

请结合对给定材料10中画线句的理解，以“提升社区服务质量”为中心，自拟题目，写一篇文章。（40分）

要求：联系实际，观点鲜明、正确，分析深入、合理，语言流畅，字数控制在800-1000字。

参考答案

第一题参考答案

1. 提供政策保障。出台公共服务指导目录；增加服务设施，扩大服务覆盖范围；成立互助小组，免费为居民提供帮助。

2. 注重调查研究。调研社区服务现状，提出有针对性发展策略；深入调查残疾人所需，共享社区建设成果。
3. 实行智能化管理。开展“邮乐社区”项目；利用在线地图平台，解决居民最后一公里问题；推动网络、微信群建设，与政府网格化体系对接，打造虚拟社会治理体系。
4. 鼓励居民共治。发挥议事厅作用，破解老旧小区改造难题；成立便捷服务综合中心，共享社区服务资源。
5. 创新服务模式。成立老兵俱乐部，开创政府购买社会组织服务新模式，激发居民参与社区建设积极性。
6. 提升服务质量。公布服务设施分布图；补短板、提质量，推动社区民生事业均衡发展。

第二题参考答案

调查公司提出的建议有其适用性，但也存在偏颇之处，以及建议并不全面。

如意社区是老旧社区，老年人人居多，还有相当数量的空巢老人。因此，引入影院、咖啡+书吧、健身会所等，丰富百姓文化生活，此建议具适用性。但是：1. 推广探索政社企合作模式很好，但针对老人尤其是空巢老人，更应注重给他们提供居家养老、精神关怀、托老服务等。2. 在社区“建立O2O服务类平台”并不合适，因为老年人并不习惯上网操作，存在困难之处。此外，还应提出建议：1. 老旧社区基础设施相对少，应完善废品回收站、日用品维修点、洗衣店、衣鞋缝补店等，方便老年人生活。2. 适当建立透明厨房、水电气购买点等，为老年人提供健康放心的美食和水电气便民服务。

第三题参考答案

一、布局合理。按照人口密度、群众需求，适度增建体量较大的公共服务设施，缩短残障人士到达场所的时间；统筹规划、科学分配现有的公共服务设施，提高利用率。

二、完善设施。增加无障碍设施的数量，提高公共场所覆盖率；对现有的无障碍设施进行改造、升级，注重细节，设计要具有人性化、智能化。

三、借助网络。利用信息技术，打造智慧社区，增加便民服务热线、网站，提供菜单式服务目录，设置残障人士专线、网站专栏，提升服务效率。

四、各方参与。鼓励企业融入“一刻钟社区服务圈”，对积极参与的企业政策补贴；积极培育社区志愿者，成立社区公益组织，承担社会责任，营造互助氛围。

五、监督评价。建立社区服务满意度评价体系，进行走访调查，及时反馈；出台考核标准，进行评比，出台奖惩制度，表彰典型、对于群众满意度低的单位要责令整改。

第四题参考答案

实现社区服务提质升级 需“使力”更需“借力”

“基础不牢，地动山摇”。社区是构建国家管理格局的微观基础，街道是最直接面对的政府工作的“毛细血管”，社区工作的好坏直接体现着政府工作的落实情况。小小社区连万家，社区的重要性不言而喻。当下，我国的社区在不断满足居民多样化需求的道路上不断探索，正走在发展的快车道，但要实现社区服务水平提质升级，还需要“使力”与“借力”。

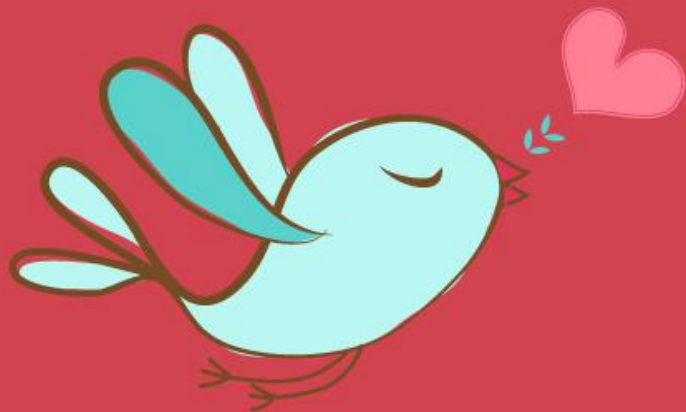
所谓“使力”，便是需要街道社区当好“掌舵人”，积极进取，勇于担当，增加社区服务的普惠性、便捷性与多样性；而所谓“借力”，则是需要街道社区借助社会力量，积极推进社区服务的全面覆盖。

要实现社区服务的提档升级，街道单位应积极统筹，明确方向，强化指导，及时发现和梳理社区短板。街道掌握着居民的大部分基本信息，从孩子托管、老人看护，到困难家庭、特殊人群照顾，每个社区的情况都各不相同，对辖区居民的不同需求进行合理区分与规划，是每个街道单位的责任。这需要社区工作在开展的过程中，针对不同阶段、不同居民的家庭状况推出不同的服务套餐，更需要社区工作者密切贴近居民，唯有在了解居民所需的基础上不断解决居民困难，完善社区服务功能，才能更好地提升居民幸福感。

“内功”要练，“外力”也不可少。这就需要搭建参与平台，向群众与企业“借力”，援引社会资源助力社区发展。最了解居民需求的当然是居民本身，发挥居民主体作用，不仅让社区服务更加具有针对性，还能增强居民的主人翁意识，进而对社区产生责任感与归属感。也唯有大胆发挥居民自治，才能让群众力量发挥最大能效。应积极借鉴“互助小组”“小巷管家”等典范制度，对社区的自我管理进行更有益的探索。另外，社区与企业合作，不仅能为社区治理带来经验，更能为社区生活增添活力。要不断加强辖区企业与社区之间的互动，通过开展展览、宣传等活动，将企业的好项目、好产品引入社区，丰富居民生活。

当然，除了“借力”于人，社区服务要升级，还需借力“科技”，对接网格化管理，建设智慧社区。当前是数字经济时代，我国居民的衣食住行早已离不开科技的支持。当下我国的社区发展过程中，或多或少还存在服务等待时间长、途径不够便捷或信息交流不畅等问题，新技术的引入是解决这些问题的一剂“良方”，手机地图 APP 的应用，“邮乐社区”项目的开展，均是最好的体现。近年来，我们看到很多的物业在开始围绕着社区 O2O 做着各种的尝试，可以想象，当我们有更多的互联网便民服务站时；当更多的老年人也开始使用 APP 缴纳水电费，社区生活将具有未来科技化的初始模样。

相信在不久的将来，我们会有更多城市，更多区域实现“高效社区、便捷生活”的美好愿景！



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通