



# “钱牌说事坊”:社区的“幸福密码”

在安庆老城区,钱牌楼社区有些特别。这里没有独立的物业公司,没有完整的封闭小区。老旧房屋与商铺比邻而居,居民楼夹在街区和景区之间。常住人口5000多,商户有1500多户,游客往来穿梭,银发群体众多。

这样的地方,家长里短、鸡毛蒜皮的事自然少不了。可就是这样一个“三多”(老旧小区多、老年人口多、商户游客多)社区,近年来却把一桩桩烦心事、闹心事,变成了顺心事、暖心事。

倒扒狮街一店铺楼上,住着一位80多岁的老奶奶。她爱养花,每天浇水,水滴答滴答淋到楼下街道上。商户没法做生意,行人也只能绕道。社区工作人员上门,不硬碰、不指责,而是拉家常、讲情理,并请来老奶奶的儿子一起帮忙。慢慢地,老人想通了,问题解决了。商户松了口气,街面恢复了清爽。

像这样的故事,在迎江区钱牌楼社区还有很多。而它们之所以都能顺利解决,离不开“钱牌说事坊”平台。

2020年,社区启动老旧小区改造,111栋居民楼同时动工,涉及3200多户居民和1500多家商户。诉求五花八门:商户怕施工影响生意,甚至抱团阻挠;居民不愿拆自家小坯屋,对更换雨棚、晾衣架也意见不一。社区干部像消防员一样四处“灭火”,应接不暇。正是在这样的背景下,社区党委决定创建“钱牌说事坊”——让居民有地方说话,让矛盾有地方化解。

如今,“钱牌说事坊”已形成一套实实在在的工作机制。

社区把多年探索总结为“1357”工作法。“1”个核心:党建引领,把网格员、党员志愿者、商户代表、律师民警等各方力量拧成一股绳,组建四支专业队伍。“3”大渠道:



让民意畅通无阻——把办公桌搬到广场、商圈、小区,“上门议事”;依托党群服务中心、蜂巢警务室等阵地,“集中说事”;组建居民、商户微信群,“线上聊事”。“5”心原则:热心接待、耐心倾听、细心了解、诚心疏导、真心解难。“7”步流程:从收集信息、提出议题、确定方案,到民主议事、分层落实、监督执行、评价反馈,环环相扣,确保居民反映的事,件件有回音、事事有着落。

制度有了,关键看管不管用。

小区里新装了石桌石凳,本是好事。一天,一个小孩在上面蹦跳玩耍,把桌板蹦坏了,自己的脚也被砸伤。家长跑来社区,指责桌子质量有问题,要求赔偿。大家没有慌乱,迅速调取监控视频,咨询专业法律人员,心里有了底。随后找到家长,晓之以理、动之以情,妥善化解了这场纠纷,“我们不是单打独斗,背后有队伍、有专业支撑。”钱牌楼社区副主任沈双球说。

2月中旬,一户居民家里漏水,楼上用水楼下就遭殃。两家协商多次无果,谁也不肯让步,更不知该找谁来修、怎么修。去

年才到社区工作的年轻人汪漱纯接手了这件事,“虽然没有工作经验,但社区有专门的调解制度,我知道该按什么流程走。”她先请两户居民坐到一起,耐心听完各自说法,又找来专业师傅现场勘察。师傅给出维修方案,两户居民当场认可,矛盾迎刃而解。紧接着,汪漱纯又在线上成功调解了另一起管道漏水纠纷,“有制度托底,我们年轻人也能上手。”汪漱纯说。

在钱牌楼社区,说事坊不是一块挂在墙上的牌子,而是一张实实在在的网。居民可以在广场上说,可以在微信群里聊,也可以走进社区党群服务中心坐下来谈。简单的事现场即办,复杂的事党组织商办,重难点事党建联盟“承办”、乡街吹哨“联办”——流程简化了,效率上来了。

“基层治理千头万绪的事,说到底还是千家万户的事。”李宝琴说。在她看来,“钱牌说事坊”只是让居民有地方说话,让基层工作人员有办法办事。把“家长里短”理顺了,把“鸡毛蒜皮”办实了,幸福,自然就长出来了。(全媒体记者 白萍 通讯员 杨磊)

## 我国养老服务业发展迈出新步伐

# 养老服务消费补贴核销33.93亿元

养老服务业既是涉及亿万群众福祉的民生事业,也是具有巨大发展潜力的朝阳产业。截至2025年底,全国养老机构从业人员达72.2万人,累计建成家庭养老床位49.5万张,服务超2600万人次,我国养老服务业发展迈出新步伐。

中国老年人口规模全球第一。预计到2035年左右,全国60岁及以上老年人口将突破4亿人,进入重度老龄化阶段。推动养老服务业发展提质增效、量增面扩,是更好实现老有所养的必然要求。

从两办印发《关于推进基本养老服务体系建设的意见》制定“国家基本养老服务清单”,到《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》首次在中央层面对养老服务工作作出体系化制度设计,一系列顶层政策文件密集出台,为加快构建适合我国国情的养老服务体系提供了制度支撑。

截至目前,我国面向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目累计核销金额达33.93亿元,带动养老服务消费金额162.58亿元,超过138万失能老年人从中受

益。放眼各地,广西发展“养老+旅居+行业”新业态,每年赴桂旅居养老半个月以上的老年人约400万人次;浙江设立省级银发经济产业园,银发经济产值近28亿元……政策驱动引领下,全民共建共治共享的养老服务体系持续健全。

“下一步,我们将加快健全覆盖城乡的三级养老服务网络,积极调动经营主体参与,促进养老服务消费,推动老龄事业和老龄产业协同发展。”民政部相关负责人表示。(来源:新华社)