

1.5万户如意湖居民、78个微信群、疫情期间帮群众跑腿1.1万次 “不见面”也好办事，“云服务”获点赞

扩展职能，为民服务“线上办”

如意湖办事处社区治理管控微信平台在原有七大职能的基础上进行完善，强化互帮互助，升级为“八大核心职能”，全面提升辖区基层服务管理水平。

预约服务，代买代送日常所需。办事处依托微信群的预约功能，实现对居家隔离人员的服务与管理。居民需要清理垃圾、购买生活用品、打印学习资料等，在群内预约后，社区便会指派专人代劳，动动手指实现服务的预约与办结。

政策传达，宣传普及防疫知识。除了及时推送上级指示精神 and 最新惠民政策，在疫情防控的特殊时期，线上党支部通过推送科学防疫知识、企业复工指南以及在线教学频道等，照顾到居民方方面面的生活资讯需求，减少因信息滞后、不准确带来的摩擦，足不出户掌握一切“疫”事。

发布通知，提前掌握相关信息。疫情防控期间，不少居民为“买菜难”而发愁，办事处整合辖区资源设立爱心蔬菜采购点，并利用微信的及时性，通过群消息及时通知具体时间与地点，引导大家做好防护，错峰选购。除此之外，对于健康证明、出入证的

办理流程、时间等信息，通过微信群也能做到实时通知到每一位居民。

传递能量，凝聚抗“疫”斗争合力。疫情期间涌现出的爱岗敬业、舍小家顾大家等感人事迹和好人好事，每天都会通过主流媒体转载，居民翻看群消息，便可以看到身边的党员志愿者坚守在基层防疫一线的默默付出，不时地点赞、表扬就是对基层工作最大的认可，为全体如意人进一步坚定抗“疫”信心注入了满满的正能量。

政策解读，获取最新官方动态。居民在工作和生活中遇到各类政策法规等问题，已经习惯了在微信群中获得答案。因此，疫情期间关于复工、复产、复学及返郑隔离政策等问题，居民也通过微信群来获取最权威的答案。在交管业务恢复办理之前，很多居民存在临时牌照过期、车辆逾期未年检等问题，社区在梳理后，统一询问了交管部门，并为居民提供更加详尽和细化的讲解，一次打消所有出行的顾虑。

收集建议，提升服务收获满意。群主每天积极参与群互动，了解居民的所想、所需，对于居

民反映的社区或物业人员服务不到位等意见建议，甚至想要“举报”不配合防疫工作的邻居，都可以在群里直接“曝光”，群众的监督就是社区履行防疫职责最大的鞭策力量。除此之外，群内所有人员都是社区防疫的“智囊团”，帮助社区换种思路、换种方法，及时整改和完善现有工作机制。

联动应急，整合力量处理事务。在如意湖辖区，居民在遇到物品遗失等紧急事件时，往往最先通过微信群寻求帮助。疫情期间，居民不便外出，在不可避免的急事、忙事前，微信群的应急联动作用就发挥得更加淋漓尽致，购买紧急药品、应对居民突发的身体不适……只要居民有需要，线上党支部就会立马响应落实，为居民提供温暖帮助。

互帮互助，营造和谐邻里关系。在疫情期间，邻里之情一直在微信群中表达和传递。当居民提出自己的疑问时，除了工作人员外，群内的党员和热心邻居也会及时出现伸以援手。小孩子新学期要用的书籍、老师直播教学需要的支架，在微信群里，有求必应，及时迅速。

多重保障，平台运转更高效

为切实保障线上党支部的日常运转，充分发挥社区治理管控微信平台的作用，办事处拨付专项资金，用于线上党支部的日常工作、活动开展等项目支出。同时，办事处在原有《如意湖办事处三级微信平台建设考核办法》的基础上，健全完善了考核奖惩机制，采用日报、周督查、月总结的方式，将居民商户的入群率、处理问题的效率、组织活

动的质量以及群众满意度等考核内容进行细化和量化，对线上党支部的政治引领力、任务执行力、群众服务力、工作创新力等方面进行综合考核排名，落实相应奖惩，每月公示1次，并积极鼓励各线上党支部争创模范党支部，选树典型，表彰先进，形成示范带动、比学赶超的良好氛围，不断提高线上党支部工作的责任感、主动性和积极性。

“社区治理管控微信平台”为如意湖辖区居民搭建了一个与时俱进、高效便捷的新平台，它将社区治理和便民服务渠道从现实扩宽到网络，将基层政府与民交流时间延伸至8小时外。“指尖的互动”代替了“脚步的活动”，有效加快了办事处的办事效率，让社会发展的成果更好惠及辖区居民，让居民生活更有获得感、幸福感。



志愿者将居民预约采购的蔬菜送上门

“咱们的爱心蔬菜采购点建好了，需要购买的居民朋友请报名，咱们做好防护，错峰购买。”在疫情防控的关键时刻，郑东新区如意湖办事处自2017年就开始建设的“三级微信平台”大显身手：买菜、跑腿、各种材料证明上门办理……为了让群众少外出、好办事、不添堵，过去许多见面才能办的事儿都变成了“网上见，上门办”，大获群众好评。疫情开始至今，如意湖办事处的78个微信群帮助群众“跑腿”11006次，群防群控群治的基层社区治理工作格局全面升级。

为切实提高党建引领下的基层社区治理水平，如意湖办事处将原“三级微信平台”优化为“社区治理管控微信平台”，近1.5万户居民入群，实现了企业、门店的管理服务全指导、辖区楼院全覆盖，确保了社会秩序和经济秩序和谐稳定。记者 马燕 通讯员 卫雨晴 文/图

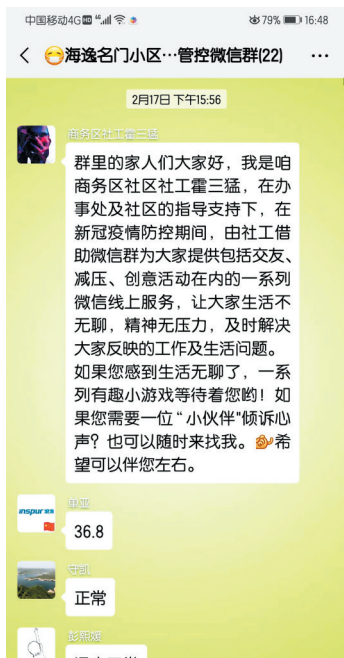
靠谱高效，党支部服务“零距离”

在微信群内，如意湖办事处成立了线上党支部，直接接受社区党支部的管理。通过健全组织、拓展职能、强化保障等一系列措施，夯实了基层党组织的战斗堡垒作用。

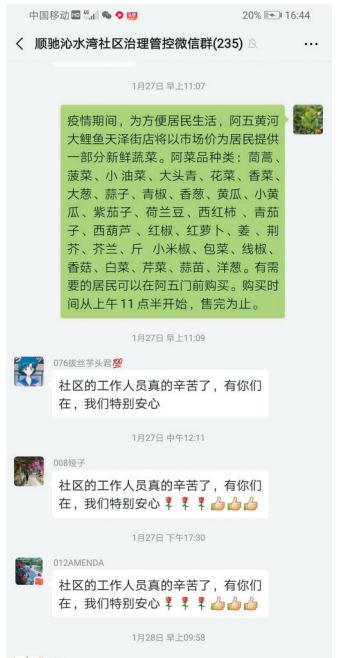
在“社区治理管控平台”中，群主由社区工作人员担任，片警、物业、公共单位、沿街门店负责人、业委会成员、党员志愿者及其他业主为成员，确保1户至少有1人进群，1店必有1主加入；对于超过400户居民的院区，根据实际情况，以楼栋为单位建立多个微信群。群内实行实名制，经群主审核后入群。

线上党支部采取线上线下相结合的工作形式，通过报名、竞选、投票等程序产生支部委员。群内定期开展“微党课”，组织党

员群众学习最新的讲话精神和政策文件，党组织各项决策部署以及惠民举措，引导党员群众充分感受党的温暖，树立正确的意识导向；收集群内各种意见建议，组织党员群众对梳理后的问题进行线上讨论，及时将合理化建议报至社区党支部，并做好督促落实和信息反馈工作；定期召开线下支部会议，对平台运转中存在的问题和居民反映强烈的问题，进行分析研判，及时调整工作方法；围绕办事处各项中心工作和重点任务，按照社区党支部的要求，线上动员党员群众报名参与形式多样的志愿服务活动和文化娱乐活动；汇聚群内资源优势，搭建互动交流平台，引导党员群众信息互通、协同配合，形成社区治理、为民服务的强大合力。



为居家隔离人员提供线上服务



依托微信平台通知居民买菜



依托微信平台传达防疫要求