

# 服务群众“零距离” 细致入微暖人心

## 建设路街道

### 网格化+便民热线 架起为民服务连心桥

本报讯 今年以来,建设路街道积极推动“微网格”与“12345”政务服务便民热线的融合,真正将问题发现在一线、解决在一线,让民生热线成为民心纽带,用“小热线”串起群众“大幸福”。

街道实行“精准派单”机制,工作人员根据工单归属的“微网格”,把工单发送给对应社区的专职网格员,各社区专职网格员化身居民的“专属客服”,发挥网格员“人熟地熟情况明”的优势,第一时间来到居民身边,面对面、心贴心地倾听诉求,为居民“对症下药”,做到“民情精准了解,问题精准解决”,提升工单处理效率和居民的满意度。

专职网格员接到工单后,视情况进行处置。实行“一般工单网格办、复杂工单社区办、疑难工单协同办”。对于涉及多个部门的治理难题,则启动部门联动机制,同心合力解决问题,将大多数的矛盾纠纷化解在萌芽状态,实现小事不出网格,大事不出社区。

街道规范办理流程,完善接诉、办理、督办、反馈的闭环运行机制,同时,将“12345”政务服务便民热线办结情况纳入各社区年度考核,对办理情况进行周通报,做到办理工作制度化、科学化、规范化。截至目前,街道已累计办结“12345”政务服务便民热线218件,办结



率100%。

建设路街道协作路社区组织网格员对辖区商户进行走访,针对辖区商户企业的基础信息进行重新核实、补充,动态掌握辖区商户的各项基本情况,详细了解了新增商铺的经营环境,并为商户建言献策、资源共享搭建平台。

建设路街道省五建社区采取线上+线下相结合模式,将“原点在线”与社区志愿服务融合,推进网格化工作深入开展。齐心协力,合力动员助推广;整合资源,发挥志愿服务促民生;服务社会,积分兑换献爱心,有效激发居民参与网格化工作的积极性、主动性,让更多居民参与网格化工作,成为社区的宣传员、信息员、服务员。

记者 鲁燕  
通讯员 郁涵森 毕聪 刘涛 文/图

## 桐柏路街道

### 深化企格融合 打造社企共“桐”体

本报讯 5月份以来,桐柏路街道桐福社区以规范完善专属网格服务管理为目标,以整合基层辅助力量进网格为契机,将专属网格服务管理工作纳入社区网格化管理,坚持破壁垒、促提升,不断推动网格化服务管理工作提质增效。

世纪联华作为较大商超,处于桐福社区和城开社区管辖交界处,桐福社区按照专属网格划分原则,结合网格属性特点,将世纪联华商圈划分为1个专属网格。桐福社区与城开社区共同组建“世纪联华专属网格”微信群,在管理和服务工作上相互配合、相互推进。

专属网格发挥“一格多能”优势,促进网格化管理不断优化。通过开展上门走访,了解掌握专属网格实际情况;

聚焦商品质量、食品安全等重点领域,提供政策咨询服务,做好工作对接和配合;协同城开社区等共管力量,定期汇报走访情况,及时了解和掌握网格内矛盾纠纷并第一时间进行调处化解,不断完善专属网格服务。

桐柏路街道机械化社区线上网格群构建了网格员与居民群众“零距离”对接,联合移动公司开展了“智能手机培训,智享银龄生活”为主题的老年人智能手机培训活动。让老年人也发挥余热,切实参与到基层社区网格治理,助力老人跨越数字鸿沟,享受数字化生活带来的便利。

记者 鲁燕  
通讯员 王蒙 张润璐

## 三官庙街道

### 协同共治 赋能美好

本报讯 三官庙街道坚持党建引领网格化基层治理,持续积极探索网格化治理新模式,不断夯实服务群众、扎根基层的基础。着力以大数据优化治理模式带动小网格作用发挥,解决群众急难愁盼问题。

郑煤社区使用好“数智中原”平台,致力为企业商户发展排忧解难。将该平台宣传到芝麻街1958双创园的专属网格,需相关职能部门参与送政策的困难企业,会通过“数智中原”平台将该情况及时反馈,由街道吹哨相关职能部门解决。

西环路社区通过制作“原点在线”操作指南图片视频,在微网格群、朋友圈转发宣传“原点在线”小程序的认证使用流程,方便居民。走访入户,有针

对性地收集空巢老人、残疾家庭等特殊群体的“微心愿”,形成“心愿台账”,建立清单。居民根据需求,运用小程序解决问题。

电业新村社区依托数字化城市管理中心平台,实时监控数字化案件,协同网格治理保障辖区人居环境整洁、安全。近日,社区针对出现的路面垃圾堆积影响居民生活环境及人行道井盖破损等数字化案件积极协同网格员到场处置。

郑上路社区居民反映老旧小区单元没有门禁,导致楼道内小广告泛滥,安全得不到保障。郑上路社区高度重视,启用智能门禁,并协调网格员耐心为居民讲解使用方法。处理数字化案件,巧妙化解矛盾。

记者 鲁燕 通讯员 杨怡婷

## 航海西路街道

### “三合三化”网格治理 基层“触角”愈加灵敏

本报讯 航海西路街道积极探索党建引领网格化基层治理新模式,将网格管理继续延伸,打造“三合三化”网格治理模式,以“党建引领”为核心,“多元协理”为依托,“党群和合”为导向,深入开展服务群众,切实打通基层治理“最后一公里”。

加强组织体系建设,织就治理“一张网”。本着“就近、方便、有效”的原则,航海西路街道以原有村(社区)为基础架构,将街道辖区划分为19个二级网格,包含191个三级网格、752个微网格以及10个专属网格,推动“党建+治理”一网融合。

由19名村(社区)书记、社区委员、社区工作者和村党小组组长担任三级网格长,联合党员代表、居民代表、楼栋

长、企业代表、物业人员和志愿者担任微网格员,服务群众“零距离”。

协同数字化城管、市长热线12345与网格化管理平台,整合更多的处置问题、事件信息,不断推动社会治理智慧化;发动多元力量,建立“事件处置中转站”,与城管、执法大队、消防部门联合,疏通协作机制,合力处置问题。

航海西路街道建立网格运行“六有”标准,即一张网格地图、一处活动阵地、一项联系群众机制、一块信息公示、一套奖惩制度、一年活动计划。目前已建立6个小微议事厅,在小区广场活动区、凉亭等,打造议事活动角,为网格员、居民代表等提供议事协商、理论学习、决策讨论等活动场所。记者 鲁燕 通讯员 周孟月

## 中原西路街道

### “三个一”做实党建引领网格化治理工作

本报讯 近日,中原西路街道颍河西路社区坚持党建引领,采用“三个一”工作法,建强网格队伍,加强网格宣传,做好网格服务,助推基层治理能力提升。

召开一次会议,压实工作责任。二级网格长利用企业微信微网格长工作群组织三级网格长、网格员及微网格长等召开网格化工作会议,进一步明确了网格长、网格员工作职责,压实工作责任,形成了“横向到边、纵向到底”的责任体系。

开展一次宣传,动员居民参与。社区通过制作小视频,以通俗易懂的语言向居民介绍“原点在线”小程序的各个功能模块,让大家了解这个便民服务小程序的作用及便利,提升群众知晓率。同时,社区党委充分发挥网格长、微网格长的作用,教会居民如何实名认证“原点在线”,如何使用小程序等,提升居民认证率。



开展一次入户,摸清人口底数。社区以8个三级网格为单位,由三级网格长带领各自微网格长到本网格区域内到居民家中进行逐一入户,了解居民基本情况,征集居民对社区治理工作的意见建议,让居民认识各自微网格长,告知居民有事找支部,有事找网格长。

记者 鲁燕 通讯员 李倩 文/图

## 棉纺路街道

### 网格化管理 便民服务零距离

本报讯 5月25日,棉纺路街道五棉北社区新时代文明实践站联合物业开展“网格化管理 便民服务零距离”清除地锁活动。

有居民在微网格群中反映辖区内有人私自安装地锁,导致部分居民不小心绊倒,社区网格员立即赶往事发地点。现场了解到,近期外来租户增多,私家车激增,停车位无法满足小区居民需求,有的居民为方便自己停车,私

自安装地锁,影响辖区居民的安全出行,社区网格员和物业人员对违规地锁进行及时清理。看到地锁被清理干净,过往居民纷纷称赞。

清除地锁行动,正是发挥了社区网格化管理的作用,第一时间掌握社情民意,快速高效处理问题,达到事务网格内消化处理,得到辖区居民的一致好评。

记者 鲁燕 通讯员 徐香娟

## 须水街道

### 深入推进网格化治理工作

本报讯 为深入推进网格化社会治理工作,充分发挥网格员的职能作用,提升基层社会治理水平,须水街道小李庄村制定了网格每日巡查机制,要求网格员对辖区事务日巡查、周报告、月汇总。

巡查中,网格员深入群众当中,围绕群众身边发生的大小事,及时的发现各种问题、矛盾,坚持“暖心”化解“揪心”,找到“下针”的“网点”,积极调解、处理,将矛盾化解在基层。

不仅如此,网格员时刻牢记安全责任,通过巡查将辖区企业、学校的消防、用电、燃气安全状况全面掌握,针对重

点场所,每日对负责人进行安全提醒,给予群众十足的安全感。

网格员还以日常巡查为抓手,深入商铺楼道,认真倾听群众心声,收集社情民意、宣传政策和法律法规,发现群众当中的“热心人”,引导群众积极参与社区治理。

通过网格每日巡查机制,须水街道小李庄村全面摸清了网格内的矛盾纠纷及安全隐患,详细了解困难诉求,进行详细的记录,每周召开例会上报研讨解决处理的办法,确保群众诉求有反馈、有落实,确保“件件有着落、事事有回音”。记者 鲁燕 通讯员 董芳