

有事您家找“格格”

——看三元社区如何利用网格“零距离”服务居民

记者 袁立新 葛利利

“格格”服务居民满意

“走,曹睿,一起去陈家看看。”5月6日中午12时许,咸安区永安办事处三元社区网格员刘平珍顾不上吃饭,拉着同伴急匆匆走出社区大门。创建全国卫生城市到了节骨眼上,她要趁居民中午都在家的时间,去咸宁火车站时代家居广场附近,动员居民将违建的房屋拆除。

对于刘平珍来说,以前在社区调解纠纷,工作很单纯,现在自己的身份不同了,自从当上了“格格”(社区网格员),她负责的第八网格,大事小情都由她“全权处理”。十几分钟后,刘平珍来到咸宁火车站时代家居广场,找到了违建房屋主人陈先生(化名)。

“您家这搭的棚子是违建,不仅占用了邻居们的通道,也不合法,要拆掉哦。”刘平珍委婉地劝说着。“您放心,我明天就拆,再不拆也对不住你们了。”为了这处违建棚子,刘平珍前后跑了5趟。

“陈师傅家在我的网格内,自从社区实行网格化管理后,自己掌握各类信息的速度比过去快多了,工作效率也提高了。”刘平珍对记者说。

其实不止刘平珍有这种感觉,家住三元社区兴旺小区的李金枝也有这种感受,以前到社区办事费时费力,如今“格格”上门服务,时间短效果好。

转型试点网格管理

在三元社区一楼办公室的墙上,一张硕大的“地图”——网格管理示意图格外醒目。透过以不同颜色区分、按实际位置排列的11个网格,每个网格户数、总人数、网格员、包保干部姓名、电话等信息一目了然。

“制作这张图,既方便居民在遇到困难时求助,又确保每个工作人员底数清、人头熟、情况明。”社区党总支书记刘玲珍说。

三元社区是咸安永安办事处最大社区,辖区总面积约2.2平方公里,管辖6796户23562人(其中常住居民5318户19185人)。

辖区内下岗失业人员多,困难户多,矛盾纠纷多,给社区工作带来了巨大的难题和压力。随着城市的不断发展,社区人口不断增加,社区职能不断拓宽,城市社区的作用日益重要,如何更好更快的服务居民,全面打造现代化社区?刘玲珍和社区一班人在思考。

2012年3月,在总结多年工作经验和外出学习借鉴的基础上,社区决定将社区划分为若干网格,在网格上同步建立党组织,对每一个网格实行全方位、扁平化、联动式的动态管理,并配置相应的服务团队,为社区群众提供多元化、精细化的服务。



5月7日,三元社区网格管理员唐少欢(左)来到福源小区77岁的夏祝英老人家中开展服务活动。



三元社区网格管理员刘望霞(右)热心为居民填写流动人员居住证明申请表格。

手绘草图划分网格

社区综治办主任殷桂芳是这个网格图的直接策划者和参与者,11个网格的草图都是她与社区干部带着网格员们一起昼夜加班手绘出来的。

她指着社区网格图介绍说,先把社区划分为若干基础网格,再将社区内的铁路、学校、小区等驻区单位以及楼栋、院落等归入基础网格,按照“任务相当、方便管理、界定清晰”的要求,考虑居民的认同度、社区工作人员状况等因素,参照自管小区、物管小区、单位小区等分类,依据户籍人口、流动人口和管辖面积等实际情况,将社区划分为11个网格,每个网格618户左右,平均人口2142人左右。

“这是我们社区几年来总结、提炼的

成果。起初我们的网格有20个,后来发现人员没跟上。就按照人员分配重新划分了11个网格。”殷桂芳对记者说,划分网格后,将根据网格的地理位置、漏洞分布、人员居住等基础信息,绘制网格图谱,建立网格信息数据库。在各社区,网格统一制作公示牌、民情联系卡,包括网格管理员姓名、照片、联系电话、职责等信息,方便居民沟通和联系。

记者发现,在这张网格图上,连居民家中门牌号、居民姓名,居民家庭位置都一目了然。殷桂芳解释说:“这样便于快速找寻,我们的核心就是‘服务’二字,真正把社区居民当亲人,为社区居民提供最快速和贴心服务。”

培训上岗“格格”出阁

要为近7000户23562居民服好务,“格格”们的素质和水平要求可不一般。

社区把培训“格格”当着头等大事来抓,除从现有协理员选配5名外,再面向社会公开招聘录用。

殷桂芳介绍,新招聘的6名“格格”年龄均在23岁以下,大专文化程度,有较高的政策水平、社会组织管理能力和口头表达能力。今年3月,社区将11名“格格”送到办事处举办的网格管理员培训班培训,系统学习党的方针政策及社区网格管理工作程序及外地社区网格化管理经验等。

“格格”上岗后,社区要求“格格”们为网

格内的居民提供切实的服务,及时掌握网格内实有人口基本情况,倾听居民意见,排查各类不和谐因素,力争将矛盾纠纷化解在网格内,同时要收集网格内党建、综治、信访、出租屋、计生、民政、城管、就业、安全生产及创卫等社会事务各类基础信息按时上报,并掌握辖区出租屋和流动人口的动态情况,对重点人口、监管对象和有轻微违法人员的开展监督管理和帮教工作。

“不仅如此,‘格格’们还要及时掌握本网格内的不稳定因素、治安隐患、居民矛盾等情况,将大事化小、小事化了,把矛盾消除在萌芽状态,居民有事直接找‘格格’”。殷桂芳说。

“格格”是咱“贴心人”

2012年10月的一天,原咸安区水产局的17户居民集体向“格格”陈秀红反映小区下水道堵塞,请求帮助协调解决。

通过走访,“格格”陈秀红终于弄清缘由。原来该小区下水道设施都是上世纪70年代修建,由于城市发展的加快,小区居民人数增加,原排水设施无法满足排水需要,遇上下大雨或者暴雨时,下水道的污水四溢,恶臭熏天,严重影响居民的身心健康和市容环境。陈秀红了解这一情况后,及时向社区领导进行了反映,并及时写出解决的方案,建议采取“三个一点”的方法解决,即居民集资一点(每户300元),社区补偿一点,向上争取一点的办法,由社区牵头规划施工。一个月后,这个小区排水设施基本修缮。

兴旺街下岗居民刘金桃其丈夫2011年9月3日突发冠心病去世,家里有八十多岁的老人和两个孩子,其中一个孩子患有重症肌无力病,网格员张有先走访得知后,及时向社区领导汇报,经社区报区民政局审核,为刘金桃家解决了低保和特困资金。

类似的情况,社区“格格”们几乎天天碰到。自“格格”上岗时起,“格格”们为辖区居民解决矛盾纠纷近百起,上门为辖区育龄夫妇、流入流出人员、残疾人等办理各种证件200余次。今年春节期间,“格格”们还为辖区孤寡老人、特困户、残疾人解决生活上的各种困难20余项,为年迈的老党员、老干部上门慰问并提供各项服务20余人次。

“社区实行网格化管理,‘格格’们成了我们的贴心人。”咸安区水产局居民深有感触地说,有了“格格”帮忙办实事,自己再也不用担心了。

“零缝隙”带来幸福生活

“格格”进小区,服务“零距离”。社区网格化给居民带来的感受各不相同,但在刘玲珍看来,社区网格化的作用远不止如此。刘玲珍介绍,通过实行社区网格化管理,社区综合服务协调能力显著提升,工作效率明显提高,社区环境得到改善,治安明显好转。网格管理员及时了解居民的需求,及时解决一些矛盾和问题,缩短了社区与居民的距离,为广大党员和群众之间架起了一座心灵沟通的桥梁。

“过去,社区工作人员的职责都是按‘条’划分,有的管民政,有的管计生,有的管党建,有的管社保等等。现在,在每一个网格里,社会管理服务工作全部‘捆绑’在一起了。网格长发挥自身优势,每天采取大院巡查、入户办公的形式,改变了以往的服务模式,做起工作来事半功倍。”刘玲珍说。

“实施社区网格化管理后,社区干部、社区党员和志愿者按格定岗,变以前的被动服务、被动管理为主动服务、精细管理,可以为群众提供无缝隙的公共管理服务。”殷桂芳说,现在,“主动服务、精细管理”的成效已经初显。相信,随着社区网格化工作的推进,居民们一定能够更深入地感受到“管理全覆盖,服务零缝隙”带来的幸福生活。