# 深耕网格服务 增进民生福祉洄水湾社区出实招把服务窗口延伸到群众家中

安宁区洄水湾社区居民安武（系化名），脑梗导致半身不遂。该社区网格员入户发现情况后，先登记造册，后发动志愿者，为他清扫房屋，购买床单、被褥等生活用品，配备拐杖等必需品，尽可能地照顾这位居民的生活起居。

安宁区十里店街道洄水湾社区7个网格， 每网格1名网格员，每日走访收集社情民意，做好登记造册，解决群众“急难愁盼”事。该社区党委书记刘洋介绍，洄水湾社区深耕“田字格”，通过网格定人、网格办事，动员社区工作人员全部“入网知心”开展工作，落实人员信息、职责任务、走访情况上墙，主动公开。完善台账与工作机制，服务群众出实招。

特殊人群困难优先办

为让辖区残疾人生活方便，该社区工作人员抓实抓细惠残政策落实，尽可能多地给予残疾人照顾。社区副主任李雯说：连日来，社区进行了辖区残疾人入户慰问，累计节日慰问6次，发放米面油、鸡蛋牛奶等生活物资及慰问金2000元。

家住七建家属院的李珍（系化名）老人，今年82岁，老伴3年前去世，为独居老人。近年来，老人罹患重疾，看病花费了所有积蓄 ，导致现在生活困难。得知此消息后，该社区立马安排人手对老人进行帮助。工作人员几次三番入户，对老人的家庭情况进行详细了解，充分掌握了她的身体状况、住房等情况，认真对她的户口簿、身份证、诊断证明、支出票据等进行了认真核查和登记后，帮助她申请到了临时救助。

辖区住户朱应海，今年84岁，行动不便，和老伴都不会使用智能手机，对养老认证十分苦恼。该社区副主任、网格员朱凤玲听闻后，主动走进老人家中，帮助老人顺利完成了本年度的养老认证。“小网格”温暖“大民生”。朱凤玲介绍说，针对老年人养老认证难题，该社区积极组织了工作人员开展“敲门行动”，为行动不便、孤寡老年人提供上门服务，真正把服务窗口延伸到群众家中，实现便民服务“零距离”。

“一老一少”需求用情办

洄水湾社区联合街道卫生服务中心，对辖区内特殊人群常态化提供“送医上门”服务，由此摸得了“门儿清”，混成了“人脸熟”。今年一季度80周岁以上高龄老人补贴申报和审核工作开展以来，该社区工作人员不用再以“洄水湾社区”报名号，就顺利走进陈淑英老人家里，有说有笑拉家常，寓教于乐，普及高龄津贴发放优惠政策和办理流程。

朱凤玲说：“针对辖区身患重病、行动不便、子女常年不在身边的高龄老人，我们每名网格员都发挥人脸熟的优势，上门服务、现场进行惠民政策宣传，让老人们清楚政策，享受到政策利好。老人们看见我们这些熟面孔，没有一个排斥的。”据介绍，该社区聚焦“一老一少”实际需求，定责网格员，分头走进居民家中，为需要养老认证的高龄、行动不便等特殊群体推行“上门认证”亲情化服务，使老年人足不出户就完成了养老待遇领取认证。

对待孩子也是一样。朱凤玲说：关爱“困境儿童”，洄水湾社区时刻把贫困家庭孩子的冷暖挂在心上，经常在生活中进行照顾，在学习上进行辅导帮助，让每个孩子健康快乐成长。据介绍，前不久，省妇联在省博物馆开展“爱心守护希望同行”关爱困境儿童活动，洄水湾社区工作人员迅速带领辖区家长和孩子们参加了此次活动。活动现场，每个孩子快乐得像个“小燕子”一样，让带队的朱凤玲深受感染。她说：“如果有时间，我就要帮助这些孩子们，让他们的天真烂漫尽情绽放。”

大家的事情限时办

时入仲春，天气变暖。近日，洄水湾社区网格员在巡查中发现，华泰雅苑东门口下水井污水外溢，造成出行不便，并存在安全隐患。社区网格人员杜娟娟立刻通知物业和疏通管道等专业人员进行排查。大家现场排查，发现是管道内的油污、杂物等堆积沉淀，致使管道变细，影响污水流动。经过两个多小时的维修疏通，污水管排水恢复了畅通，消除了安全隐患。

刘洋说：事关大家的问题，限时办，这是该社区每个网格员的共识。“必须要抢在前头，排除隐患。”她说。近日，华泰雅园小区大门口升降杆老是被大风刮断，无法正常起落，对出入车辆造成剐蹭，带来安全隐患。网格员和物业人员及时到现场查看后，发现道闸升降杆固定连接处发生断裂，为避免影响正常出行。杜娟娟主动联系维修物业工作人员并协商修复方案。随后，将升降杆的断裂部位弄开，重新在内放置木板，既可以增加起降杆重量，不至于一遇大风就随风摇摆或歪斜，又可以通过木板更好地固定螺丝，使起降杆更加牢固，并在断裂处用结构胶进行粘合。经过2个多小时的忙碌，最终道闸升降杆恢复了正常使用。

齐心协力，共创美好家园。大家说，网格工作，就是通过精准服务，目的无非就是实现“群众有需，网格有应”。说起网格回应，该社区最近工作重点为隐患排查工作。据介绍，连日来，洄水湾社区着力开展“物业社区齐上阵安全创稳促平安”巡查工作，充分调动辖区物业及网格员，清除火灾、漏水、漏电等安全隐患，遏制相关事故的发生，对各自小区进行逐一排查。

李雯说，洄水湾社区把老旧小区“飞线”整治纳入社区工作重点，集中力量清理各类飞线，劝阻飞线充电行为。线上线下齐发力，线上，该社区网格员通过向居民微信群推送电动车“飞线充电”引起火灾的案例视频，让居民直观感受到“飞线充电”的安全隐患，引起居民重视。线下，网格员和党员志愿者深入小区楼院开展“飞线充电”检查，对发现使用“飞线充电”的居民进行上门劝导，告知其危害性，劝导居民停止不安全的充电方式，这样一来，一根根“飞线”悄悄淡出了居民视线。

刘洋表示，聚焦网格化管理、数字化赋能、精细化服务，洄水湾社区始终将坚持网格定人、网格办事，致力于打造“一网通”运行体系，以实际行动诠释为民服务。

“为民服务台账清单来兜底”

一个个“点”、一条条“线”，织密扎牢群众保障“网”，图的是什么？洄水湾社区工作人员朗声说：“增强群众获得感、幸福感、安全感。”

谈认识，该社区网格员孙莹说：“加强民生保障、增进民生福祉，是咱们工作的根本出发点和落脚点。”谈行动，该社区网格员江涛说：“高效精准地锁定有需求的人员，得益于网格员日常不断地走访摸排工作。”他们是这样说的，也是这样做的。该社区网格员一致说，通过定期“扫楼”走访，以“勤跑腿”保障“群众顺”，咱不怕，也不烦，怕的是惠民生、暖民心、顺民意的工作，做不到群众心坎上。鉴于此，该社区党委书记刘洋表态说：“群众事，细致办，但凡纳入网格清单的事项，分级办理、分类处置、精准高效，确保件件有着落、事事有回音。咱们这里有为民服务台账清单来兜底。”

兰州日报2024-3-29