

岱山东沙:让每个网格都是一个“家”

本报记者 郑嘉男 通讯员 曾国良

走进岱山县东沙镇,一个个精心打造的“网格·家”工作室引人关注,在这里,不仅群众的诉求能得到倾听,群众的“家务事”也能得到解决。作为舟山市网格管理服务新的工作载体,东沙“网格·家”在探索全科网格触角向基层延伸的同时,不断向群众传递特色“家”文化。

做好群众“家长” 网格员用脚步丈量民情



“老王家的电线开关有故障,胡大伯家附近的树木需要修剪一下……”对于村民们的这些“家务事”,桥头社区第二网格专职网格员鲁燕明全印在脑子里,刚满30岁的他已是网格内336户人家的“大家长”。

每天上午,鲁燕明基本都在走访的路上,“我们就是收集各类问题,谁家东西坏了,谁和谁闹矛盾了,‘家长’要对家里的情况了如指掌才行。”鲁燕明边走边有居民和他打招呼。他告诉记者,做网格员最要紧的就是懂得与群众“打成一片”,刚开始他做得并不顺利,难听的话也没少听,而现在自己每次下去走访,就算没事大家也愿意和他唠唠家常,“真正为百姓做事,真诚对待百姓,日子久了大家就会把你当家人看”。

说话间,有人在远处大声喊了一声“小鲁”,循声望去原来是王大伯。前段时间,王大伯家附近装路灯的事情因为

线路问题迟迟未落实,他对鲁燕明颇有意见,说话总带着刺儿。“事情没办好,群众会觉得是不是你这个网格员没尽责。”鲁燕明说,网格员除了是倾听者,更多的时候是传达者,要做好社区与群众之间的桥梁。经过鲁燕明的不断沟通,半个月后,路灯架好了。看着家附近敞亮的路面,王大伯露出了笑容:“这个网格员是为群众干事的,好!”现在每次看到鲁燕明,王大伯总习惯打声招呼,说上几句。

像鲁燕明这样收获群众认可的网格员不在少数,他们用脚步丈量民情,采集包括社会治安、消防安全、环境保护等19个大类100个小项的情况。目前,东沙镇25个网格全部配备了专职网格员,同时每个网格设有一个“网格·家”工作室,由专职网格员坐镇,让群众遇事能及时向网格员反映。



做好群众“家人” 实现从“跑一次”到“跑零次”

“老爷子,您的老干部生活补助款又好拿了,我明天就给您送过来。”

“好嘞好嘞,谢谢你!”

说话的是桥头社区第七网格网格员孙银儿和居民谢阿存,这样的对话每隔一段时间就会出现。

半年前,“网格·家”开通了老年人优待证办理、残疾人用具申领等十项全程代办服务,变“村民跑”为“干部跑”,

网格员当起了“助跑员”,只要一个电话,居民连“跑一次”都不用,全程由网格员上门代为办理,社区还向每家每户发放了“助跑员”联系卡,让更多群众有需要的时候,能及时联系到他们。

作为管理服务的第一窗口和平台,“网格·家”积极主动做好群众的“贴心家人”,为“家人”送去最优质的公共服务,除了为群众提供全程代办服务外,还随时受理居民咨询及问题反映。上周末,居民刘阿姨家的电线短路还冒烟,情急之下,刘阿姨拨通了网格员的电话,不一会儿,维修电表的师傅就上门服务了,“一个电话就帮我解决了问题,真方便”。

“网格·家”还针对特殊人群提供网购、水电工、工具箱等便民服务,站在家人的立场上,想群众所想、感群众所感、急群众所急,逐步实现“让网格员多跑腿、让群众少跑腿”的目标。



做好群众“管家” 理事会解决“家”中大小事务



近日,桥头社区第六网格的“网格·家”工作室里,网格长刘彩银和网格理事会的成员们正讨论一个雨水管改造问题,气氛热烈。

这样的场景每周都会上演。“我们网格有119家店铺,是全镇店铺数量最多的,各种问题经常出现。”刘彩银告诉记者,不久前,辖区内路面进行改造,打算将新铺的雨水管道和附近店铺原有的雨水管道联网,但居民们认为原有的管道年代久远,排水能力有限,按照此方案怕以后会存在排水不畅的情况,并将这个担忧反映给了网格员。

了解到居民的诉求后,刘彩银马上和工作人员以及居民代表进行了实地

查看,并召开现场会。经过多方协调,最终镇政府决定将原有的雨水管道也同步进行改造,以消除居民们的后顾之忧。“效率非常高,两天内就帮我们解决了这件事。”不少居民得知消息后,不禁为网格理事会点了个大大的赞。

这种网格理事会模式正在东沙全镇推行,主要成员由网格党支部书记、网格长、专职网格员、兼职网格员、网格指导员组成,每周召开一次例会,共商网格内的各种事情处理办法以及矛盾纠纷的调解,同时实行专职网格员首负责制和网格长首办责任制,明确“应知应会”事项,打造民情工单处理“快车道”,做到“矛盾不上交、问题不激化”。

做好群众“专家” 星级评定激活网格管理

每个季度季尾,东沙镇都会有一场民情大比武,党委副书记姚旭东化身“裁判”,与大家共同为各网格的网格长、专职网格员打分,进行星级评定。“给你一张居民照片,你能叫出名字吗?问你所在网格的情况,你能全部答对吗?”姚旭东说,民情大比武的可全都是“干货”。

大比武考的是网格员对辖区的熟悉度,充分调动了网格员的工作积极性。“‘网格·家’的设立不仅要让群众感受到‘家’的温暖,也要让网格员有‘家’的归属感。”姚旭东向记者介绍说,民情大比武只占到网格员总考评的1/5,除此之

外东沙镇还建立了“周督查、月通报、季考评”网格员考核制度,实行以绩定星、以星定酬,并按照“费随事转”原则加大条线经费统筹力度,建立专项资金,保障网格员劳务费、工作补贴和各类奖金,实现网格员任务叠加、收入增加。

同时,东沙镇还建立了优秀网格员关爱机制,在晋升、培训、推荐为“两代表一委员”、村后备干部等方面予以倾斜,让网格员有期望、有奔头。“对日常工作中出现重大信息瞒报、迟报、漏报、错报的,将追究责任,对连续两次考核排名处于后两位的直接予以辞退。”姚旭东说。

