

# 之前“一面滩”，如今“一口井”

## 许庄街道御景花园社区网络化管理，服务更周到、更深入

记者 邓超 崔常松

“以前居民私拉电线给电瓶车充电，现在安装了充电桩，有了固定的充电地点，小区环境井然有序，我们对社区网格员的工作效率很满意。”许庄街道御景花园社区居民王勇说。御景花园社区一共有11栋楼，常住居民1226户、1800余人，划分基础网格3个。社区自成立以来，不断探索党建引领城市基层治理新模式，以网格化管理为主要抓手，安排社区党员下沉到小区担任网格员，通过网格收集、社区汇总、街道派单形式，收集小区群众诉求，有针对性地帮助他们解决生活中的困难和问题。



御景花园社区网格员日常巡查。

### 划分基础网格 网格员履多职

御景花园小区11号楼的两位老人是社区网格员邢瑜璇重点走访的对象，在一次走访时一直没敲开门，邢瑜璇非常焦急，这时奶奶踉踉跄跄地打开了门，在聊天过程中得知奶奶患有冠心病，这两天胸闷喘不过气，邢瑜璇反复叮嘱老人天气注意事项，走之前在门口留下自己的便民联系卡，并把号码存到奶奶手机上。

邢瑜璇今年8月份成为御景花园社区的网格员，上岗将近半年，她通过勤巡查、勤防范、勤说事、勤走访、勤服务“五勤”工作法，做到日常巡查发现问题及时上报，短短时间内就成为网格队伍中的工作能手。与邢瑜璇不同，网格员王勇原本是社区两委成员，今年主动申请成为一名社区网格员，每天穿梭在小区的各个

楼栋之间，主要负责本网格内政策宣讲、动态信息采集、简单问题处置与上报等工作，认真履行着网格员工作职责。

记者在御景花园社区网格化管理公示牌看到，御景花园社区由社区书记担任网格长，下设警务网格、城管网格、创城网格，在社区划分的三个基础网格内，每个网格除了有一名网格党小组长，还配备了一名专职网格员，与网格长共同负责每栋楼的网格管理服务。一直以来，御景花园社区的网格员们每天承担着巡查走访、隐患排查、便民代办、矛盾调解、志愿服务、法律政策宣传等繁重的工作。在他们的辛苦努力下，群众的矛盾纠纷得到及时化解，实现了“小事不出小区”；小区居民提高了正确对待疫情的意识，各项安全防护措施逐一落实；居民的垃圾分类和卫生意识不断提高；小区的困难群众，特别是独居老人、困难老年人、

腿脚不便的居民享受到了周到的上门服务。

“以前的工作好比‘一面浅滩’，一望无际，时间精力不允许，所以无法深入；现在的工作更像‘一口井’，网格内事务可以深挖，可以更好地服务居民。”社区专职网格员路晓玥说出了做网格员的切身感受。“御景花园社区划分基础网格3个，网格联合党小组1个，网格党小组2个，每个网格除了配备专职网格员，还有一名社区干部负责，对网格内的物业管理进行日常监督，收集群众诉求并帮助解决居民的困难和问题。”

### 做居民自家人 把工作当家事

“社区始终以‘做好每一件民生小事就是大事’为着力点，抓住社区居民最关心的事，破解社区治理的难点问题，将工作触角延伸到社区的每一处。”太白湖新区许庄街道御景花园社区党支部书记、居委会主任白书忠说，电动自行车飞线充电是城市社区基层治理一大难题。随着小区入住率的不断提高，该问题日渐凸显，小区内虽搭建固定车棚用于充电，但收效甚微。

御景花园社区根据小区内实际情况及现有环境状况，最终在充电桩数量及价格上进行了“优化”。目前，在单元楼前安装的85个惠民充电桩，居民仅需刷卡即可完成充电。与此同时，充电费用也与家用电费近乎“无异”，一度电仅需0.66元，有效解决了居民充电需求。“现在小区里就能给新能源汽车充电，再也不用跑一二公里去外面找充电桩了，太方便了。”家住御景花园小区的居民张先生说。

随着现代化经济的不断发展，社区精细化管理已成为社区治理新需求，如何激发党建引领基层治理工作的活力？如何将社区工作做到居民心坎上？是御景花园社区推进基层治理现代化所面临的一项重要课题。

“基层治理是一切治理体系的基础。基层工作做得好不好，关系到千家万户，关系到老百姓脸上是愁容还是笑脸。”初到社区时，白书忠坦言，居民并不把他当成“自家人”，谈心、交流也多为客套寒暄，很难了解其真实想法，社区工作也难做到“点”上。

为破解关系“寒冰”，社区充分发挥基层党组织的作用，通过党建引领，一方面组织社区工作人员离开椅子、迈开步子、走进“院子”……通过开展面对面谈心、心贴心交流，拉近与老百姓距离。另一方面通过日常点滴小事，做惠民事、贴心事，不断解决民生诉求，获得居民信任。

而对于困扰居民多时的难题，他更是不遗余力想办法。小区内有一住户长期被鸽子“骚扰”。每日鸽子都会在他家窗台前晒暖、排便，打开窗户气味熏人。驱赶、摆放植物、安防护窗……各种方法用尽也无济于事。白书忠经过多日琢磨，便想出了窗户悬挂渔网让鸽子误以为会被捕捉的“法子”。从厨房到卧室再到书房，每个窗户他都亲自去量，为的是裁剪出最为合适的尺寸。“等裁剪好我就去给他家挂上去，希望能得到真正解决。”白书忠说。

### 化解邻里矛盾 社区和谐发展

社区是社会治理的基本单元，连接着千家万户。经过

多年来的相处，御景花园社区内居民越来越信任社区这个大家庭，无论大事小情都愿在社区内袒露心扉。一天晚上，居民何先生家的客人因临时有事着急离开，不小心与停放在楼门口处的新能源车发生剐蹭。由于事发突然，又联系不上被刮车主，于是便将个人联系方式写下来夹在雨刷器上。待车主联系后，再进行赔偿。

但直至第二日也未见有人联系，何先生心中有些焦躁，便主动联系到白书忠。“白书记，我家客人不小心把邻居的车刮了，您能帮我找找车主吗？我们好给他修车。”听完何先生的讲述，白书忠了解双方诉求，提出解决方案，最终双方达成共识，邻里关系也更和睦了。

“为调解居民矛盾纠纷，促进社区和谐，社区开设了‘远亲不如近邻’调解室，成功化解了不少邻里矛盾。”白书忠表示，社区在处理居民矛盾纠纷工作中始终坚持合理的引导居民双方“将心比心、换位思考”的原则，发现矛盾问题，及时处理纠纷，真正做到“化解邻里矛盾在社区，促进社区和谐新家园”。为提升社区精细化治理水平，加强居民参与度，御景花园社区还成立一支“运河情”志愿服务服务队，通过开展一系列务实举措，充分调动社区居民参与社会治理的积极性和主动性，通过多商量、多监督、多参与的方式，辖区居民的社区共同体意识不断增强，满意度不断提升。



网格员到居民家询问情况。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:李从伟