

# 11+12=5700 “神器”就是这么神

## 裕东街道金马二社区首推“全科社工+网格行走”社区服务模式

本报讯(记者 姚文靖 杜慧)仅用17分钟,裕东街道金马二社区9号楼高空抛掷建筑垃圾的不文明施工就被制止了。这归功于该社区首推的“全科社工+网格行走”的社区服务模式,而这也是今年石家庄市“三深化、三提升”机关“效能革命”的一个缩影。

14日8点10分,金马二社区9号楼的吴大妈怒了,4个月大的小孙子被楼下的咚咚声吵醒,大哭不止。打开窗户,吴大妈先被灰尘呛了满脸,定睛发现“咚咚”声和满院子尘土来自楼前三层小白楼商住用户。四五个装修工正“专注”地从二楼往地面扔装修垃圾。“太不像话了,砸到人可咋办?”吴大妈一边说着,一边拿起手机拍下照片,“还好我有神器。”

只见吴大妈熟练地打开手机上的“智慧党建云平台”软件,找到“智行红社区网格维管员群”,多图上传并文字留言“我现在在红四网格,9号楼正有人往下扔建筑垃圾,急需解决……”社区党委书记、网格总维管马辉的信息秒回:“我就在居委会,马上到。”

5分钟后,楼下响起马书记的声音:“这样是不文明施工,马上停止。”望着如此迅速赶到的马书记,装修工们傻了眼。施工停止,马书记还有点不放心,立即在网格维管员群留言:“物业请做好后续工作。”10分钟后,小区物业负责人回复:“我已到现场,施工方承诺文明施工,放心。”马书记松了一口气,网格维管员群显示:“9号楼前

施工扬尘问题已解决。”此时显示时间为8点27分,从发现问题到解决问题,用时仅仅17分钟。

“社区有居民楼23栋5700多人,分为11个管理网格,每个网格设置一个党支部,党支部由有威望的老党员组成。网格维管员由社区工作人员担任,他们在‘网格中行走’,发现问题通过手机及时上报,并跟踪处理,真正实现365天24小时线上、线下服务。”马书记介绍说。

“11个网格,12名工作人员,管理5700多人每天吃喝拉撒,‘社区网格’和时刻行走在网格中的社区维管员就是居民幸福生活的神器,真的将‘效能革命’落地生效。”吴大妈竖起了大拇指。

# 社工行走日志记录 365天24小时高效服务

□文/本报记者 姚文靖 杜慧 图/本报首席记者 李青

马辉从不离手的两个物件:一个是装载着“智慧党建云平台”APP软件的手机,一个是《智行红社区行走日志》,“手机是为随时处理网格内的问题,而日志记录了社区365天24小时的高效服务。”

## 两个半月记录156条日志

记者打开这本厚厚的如砖头的日志。首页是“金马二社区红网格示意图”,清晰标识着每栋楼的网格名称,诸如“冶金一号楼、聚丙烯二号楼,为红一网格”。同时附有11个网格的网格维管员和党支部成员的姓名和联系方式、二维码等信息。同样每个单元门口入口处都悬挂着同样的“红网格信息栏”。这种便民举措还出现在小区中心小广场、居委会便民服务区等公共区域。“如果居民想反映问题,直接联系网格维管员或者扫码加微信好友。”马辉说。

“1月2日,早8点到岗,整理退役军人资料,行走南院查看地锁情况,听取群众意见,下午到办事处开安全生产会”。

“1月3日,早8点到岗,有居民反映路灯不亮,需要协调物业解决;摸底调查辖区适龄儿童入托问题”。

“1月4日,王女士补交党费120元,社区开展新春联谊会”。

“3月11日,社区楼北侧发现大面积跑水,联系辖区单位解决”。

“3月13日,早7点到岗,检查卫生情况,协调物业公司加大保洁力度”。

……

记者看到,马辉的2019年行走日志已经记载了社区大事小情156条,涵盖社区活动、党费、暖气管道跑水、施工扬尘、卫生清扫、违规摆摊设点等事宜,看似都是些婆婆妈妈的琐碎事,可在马辉眼中这都是“大事”,“与居民生活息息相关,越能快速高效解决,居民们的幸福感就会越强!我们一直为之努力着。”

## 一天最多走了两万步

14日10时许,处理完日常工作。记者跟着马辉开始了当天的“网格行走”,随身携带的依然是两个神器手机和日志。

“阿姨,您刚买菜回来,最近老寒腿好点没?”马辉一边向记者介绍情况,一边跟熟悉的居民热络地打着招呼。

第一站是小区9号楼4单元郭宝贵家。“上午9点多,红四网格员反映郭师傅家遇到经济纠纷案。”马辉敲开郭师傅家的门。看到马书记,郭师傅眼圈都红了,“现在已经联系不上对方了,只能走法律途径,不打官司几十万要不回来,可您说打官司对方就能还钱吗?”马辉一边安慰郭宝贵,一边在随身携带的日志中记录下郭师傅的求助事件,“要相信法律,我帮您联系一位可以提供法律援助的律师。”

第二站是6号楼建国前老党员臧树花阿姨家,“上次我入户时,阿姨说她右眼有白内障,想做免费手术。”91岁的臧树花正坐在屋里,戴着老花镜费劲地读着报纸,“年纪大了,腿脚不好,我就只能在家里读读报,可我的右眼模糊看不清,只有左眼用的上。”阿姨无助地说。“阿姨,有个好消息,我找到一家医院可以免费为您做白内障手术。”马辉笑着说。臧阿姨高兴地合不拢嘴,“感谢你总惦记着我……”

第三站更是熟门熟路,“9号楼的楼顶漏水迟迟得不到解



■为居民提供高效服务。



■居委会工作人员正在写日志。



■智行红社区行走日志。

决,这已经是我第12次上门了。”马辉说楼顶属于公共区域,维修不是楼顶住户一人的事情,涉及18户,动用维修基金需要全体住户签字,大家筹钱也要一户户地做工作,现在只有一家还没有同意。”这次商谈颇有成效,住户答应考虑,“我总觉得这事儿轮不着自家出钱,可是让您跑了这么多趟很过意不去。”

……

2个小时的行走——记录在日志中。“今天下午行走继续,我最多的一天走了两万步。”40岁出头的马辉笑着说自己是“行走达人”。

## 11位工作人员人手一本日志

采访时,记者发现一楼服务大厅的“综合窗口”前只有两名办公人员。“社区的每位工作人员熟悉掌握社区的各项事务,每个人都是全科社工。”马辉说,他们将原有社区服务一站式大厅6个窗口职能整合为2个综合服务窗口,每天由2名全科社工轮流值班,负责接待群众、办理各项社区事务。解放出来的窗口服务人员依据网格进行分配,以网格维管员身份走楼入户,变“坐等服务”为“服务到门”,实现服务“零距离”。

14日是孟宇和魏淑娟的窗口值班时间。社区舞蹈队队长牛新娟第一个找来,希望居委会帮忙协调社区活动室的活动时间。自从社区居委会将会议室改成活动室后,活动室就成了香饽饽,各大文体社团都排班占满了。“我帮你跟其他队伍协调个空当,等我消息。”魏淑娟一边说一边在日志中记录下这个来访。

孟宇接待的是一位咨询高龄补贴事宜的居民,“享受高龄补贴的人群是年满80周岁以上的居民,您还差一岁,到时间我会提前电话告知您。”孟宇将这位居民的姓名和联系方式都记录在日志中,并用红笔标注“2020年,老人将享受高龄补贴,记得电话通知”。

“社区工作人员都成了全科社工,真是太方便了,以前来办事,我只能找某个具体负责人,现在我只要找值班人员就能帮我解决。”牛新娟为社区的“全科社工”点赞!

当天解放出来的社区工作人员全部在“行走中”。韩继兰在日志中写道:“调解7号楼3单元邻里纠纷一事”,卢琳写道:“居民独生子女费事宜已解决”,张俊惠写道:“16号楼1单元住户水管漏水,已协调处理好”。

“我们每天在行走中,将服务送上门,跟居民的关系更亲也更近了!”采访时,社区工作人员深有感触。

今年79岁的吴焕萍是金马二社区的老住户,说起社区的效能服务她喜笑颜开,“现在我们小区变化可大呢,我们通过网格反映的问题,社区都能很快解决,真是实实在在为民服务。”

## 提质增效让群众有获得感和幸福感

石家庄市社科院社会法律研究所副所长刘微鹏说,“全科社工+网格行走”服务模式,是我市效能革命的生动体现和典型案例。其中“全科社工”集中体现在“能”上,通过对社区功能进行整合,设立综合服务窗口,必将提升社工的综合服务能力,从而提升为社区群众的办事效率。“网格行走”则突出体现了“效”,即速效、高效和实效,通过网格化管理与服务,变被动为群众提供服务为主动发现问题和主动提供服务,提升了服务的效率和质量,必将为群众带来更多实实在在的获得感和幸福感。