

# 文化东路街道办事处充分用好专职网格员“五大员”角色 小网格迸发大能量,助力创城有作为

自深化全国文明城市创建工作以来，历下区文化东路街道办事处高度重视，多措并举，结合专职网格员管理员“五大员”的角色定位，聚焦创城信息收集、政策宣传、问题排查、环境整治、为民服务等方面，为全国文明城市创建迎评工作贡献网格力量。

▼网格员入户发放创城致居民一封信，并收集居民意见。



齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王倩 通讯员 牛耘

## 广纳百言 做好信息“收集员”

充分发挥网格员地熟、人熟、情况熟的优势，建立网格员创城工作群，每日汇总上报网格内创城相关工作开展情况，截至目前，结合创城入户走访收集意见建议27条，解决办结问题19条，进一步提高居民对文明城市创建的知晓率、支持率、参与率，提升人民群众的满意度。

同时，各网格员熟悉掌握网格内的网格信息员、下沉力量、专业队伍、监督力量、驻区大单位等各类资源力量情况，并保持定期联系，强化沟通协作，确保创城期间有事第一时间进行联动。

## 入脑入心 做好政策“宣传员”

网格员及城管专业力量处理被风吹倒的石榴树。

通过“线上传政策+线下讲知识”的“双线并行”的形式,加强文明城市创建宣传力度。线上利用“每日一学”在居民群中发布有关社会主义核心价值观、文明健康、诚信友爱的政策通知、故事短文等,倡导文明新风尚;线下向居民发放15分钟生活圈、未成年人思想道德建设成果展示、公勺公筷分餐行动等创城宣传单页2万余份,开展各类创城体验活动20余次,使“创城”理念深入人心,营造浓厚文明创建氛围。

## 履职尽责 做好问题“排查员”

利用网格员“消息树”工作优势,对照《全国文明城市实地考察督查手册》,

逐项对标对表,同时建立“时排查、日办结、夜汇总”工作机制,深入社区、楼院、背街小巷等,对发现的各类问题,能够现场整改的立行整改,无法现场整改的通过“爱尚历下”APP反馈至历下网格信息化平台,由街道网格中心进行分流交办、督促整改。

截至目前,上报统一购入更换过期灭火器314个,协调物业更换99个分类垃圾桶,极大改善群众居住环境,提升城市品质。

## 事无巨细 做好环境“整治员”

网格员及时呼叫专业力量,加强联动,将拆除乱搭乱建、道路修整、清理僵尸车辆等问题制定专项

整治方案,对街道督导期间梳理出的17项共性问题建立台账,实行销号管理。文化东路街道办事处网格员先后开展了“扫落叶清干道”“查扬尘除雾霾”“治死角攻难题”等主题行动,针对主次干道、背街小巷和卫生死角进行集中清理整顿。

## 化解矛盾 做好为民“服务员”

针对创城中可能出现的矛盾纠纷问题,社区网格员增加巡查次数,致力调解因停车位、环境卫生、私拉电线、绿地种菜等创城整治过程中易发生、难解决的矛盾纠纷问题,切实发挥“调解员”在维护社会和谐稳定方面的积极作用,为创城工作保驾护航。

# 让人民群众更好地享受发展成果

泉城路街道打通基层社会治理“最后一公里”

这里有一份优异的成绩单：历下区泉城路街道连续18个月热线服务过程满意率、办理结果满意率全部100%。密码何在？泉城路街道积极探索网格化治理模式，打造“管家在身边”品牌，真正打通基层社会治理的“最后一公里”。针对辖区独居老人多的现状，泉城路街道开展“爱心敲门”行动，“智慧+”建构养老服务新模式，打造没有围墙的社区养老院。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 刘飞跃 通讯员 周瑾晖

## 网格成服务群众的“流动窗口”

近日,家住泉城路街道启明街的李先生发现家里的电表箱有雨水渗漏,担心出现漏电隐患,本想拨打12345,结果网格员每日排查时就第一时间向街道热线管家求助。为及时消除隐患,网格员“吹哨”网格内其他力量。管家们现场商议,为电表量身打造了一个“电表雨搭”,并在第二天安装完毕。

这是泉城路街道网格化推进基层治理的缩影。泉城路街道按照构建基层治理“一张网”的要求,依托网格实施12345热线精细化诉求管理,同时强化部门联动和督办,确保热线办理工作高效运转。

2020年,街道着力打造“热线管家在身边”基层社会治理品牌,将辖区在原有网格化基础上重新划分为32个网格。街道从治理模式1.0阶段的“胡同管家”、2.0阶段的“智慧管家”、3.0阶段的“党员帮办”升级到现在4.0阶段的“贴身管家”,让广大人民群众更好地享受经济社会发展成果,是泉城路街道党工委、办事处工作的出发点和落脚点。

按照“7123”问题办结时限要求,街道探索“未诉先办、接诉即办”的服务机制,实现7分钟网格服务圈,在管家24小时全天候服务的基础上,实现问题7分钟面对面,小事1



当爱心来敲门,老有所养、老有所医、老有所帮在泉城路辖区已蔚然成风。

天内办结不出格,大事2天内处置社区办,难事3天内街道来解决。通过网格化管理、信息化支撑,社会化服务,将网格打造成为社会治理的“首道防线”,服务群众的“流动窗口”。

## “爱心敲门”行动让老人生活兼具品质和温度

“奶奶！我来啦！”临湖社区的一处老宅内，社工小郭热情地问候着徐奶奶。皇城路街道办开展“爱心敲门”活动后，网格员郭姣被分到了徐金玉家。小郭今年25岁，一见到徐金玉，俩人就像祖孙一般投缘。得知徐金玉颈椎不好，小郭赶忙回去学习了按摩手法。这不，她兴致勃勃地跑来，就是要让“奶奶”体验下她的手法。

据最新统计,泉城路街道1.2万

人口中,60岁以上的有3600余人,占总人口数的29.9%。由于年轻人大多外迁,留在这里的老年人很多属于独居状态。如何让老城区的老人生活兼具品质和温度,泉城路街道以党建引领社区治理,开展了“爱心敲门”行动。

街道为辖区孤寡、独居等特殊群体精心定制了个人联络二维码，网格员以“爱心敲门”的方式，在每日巡查过程中通过扫描家中二维码定时打卡并记录走访情况，与服务对象建立服务菜单，实时关注身体状况及生活所需。

通过与辖区志愿者、志愿团队及周边邻居的动员对接,吸纳更多社会群体以及服务队伍加入到“爱心敲门”行动中来。自8月起受益于“爱心敲门”行动的老人已达133人,网格员

扫码累计到访特殊人群840余人次，老有所养、老有所医、老有所帮在泉城路辖区已蔚然成风。

## “智慧+”构建没有围墙的社区养老院

泉城路街道坚持以人民为中心的发展思想,结合综合养老服务功能和辖区老年人实际需求,把原鞭指巷社区日间照料中心改建提升为泉城路街道综合养老服务中心,并定制了6项套餐不断完善特色鲜明的“胡同养老、链式服务”模式,逐步打造社区居家相协调、医养康养相结合、上门智能相互补的泉城路辖区“1+6”综合养老服务体系。

作为服务体系中核心的“1”，泉城路街道综合养老服务中心建筑面积1300平方米，设置包括接待室、公益银行、便民驿站、康复室、健康小屋、洗浴室、理发室、短期托养室、老年食堂等功能区域，设有短期托养床位，具备助餐、助浴、助医、助洁、助行、助急等24小时综合养老服务功能。

在此基础上,通过多重途径在辖区增设服务点位,提供“胡同洗衣房”“胡同菜店”“胡同文化之家”“胡同书店”“胡同温馨话室”“胡同运动场”6项预约式套餐服务,满足辖区空巢、独居老年人及特殊群体在洗衣、优惠购物、休闲娱乐、读书交流、心理疏导、运动健康等方面的需求,建立智能化、信息化、多元化的居家养老服务体系,构建没有围墙的社区养老院。