

小区流动办公桌 为民服务零距离

西海全媒体记者 季蓉 文/图

3月15日,是西宁市城西区胜利路街道办事处西交通巷社区“流动服务点”下网格的日子。

下午一上班,14名工作人员便提上桌子,拿着民情日记本、政策宣传单,抱上笔记本电脑准时“出摊啦”!

今天社区“摆摊”的地方在五四大街76号院门口。现场,几张办公桌连在一起,社区工作人员坐在桌前。

一侧桌子旁边,“社区流动服务点”的牌子特别显眼。桌子上还有一摞“社区连心卡”,社区党委书记、6个网格员的联系电话、社区办公电话等内容印得清清楚楚,不时会有居民来桌前咨询,工作人员有问必答。

“这张流动办公桌拉近了我们和居民的距离,也让我们的心贴得更近了。希望通过这种到居民中去的办公模式,有效破解工作中的难点堵点,解决居民急难愁盼,实现为民服务零距离。”社区党委书记陈瑞说。



北商业巷社区工作人员服务居民。

治理新气象

“流动办公桌”收到居民来访五十余件,已经办结很多民生实事

“您往手机这里看,拍张照片,认证就好啦。”交通巷10号院,社区工作人员卓玛才让正在帮助因患脑梗半身瘫痪的吴子辉老人采集照片录入信息。

现场,社区工作人员还为享受高龄补贴的高龄老人,提供一季度审核认证,对行动不便的老人,工作人员上门帮助完成审核认证。

认证过程中,吴子辉老人做面部识别的抬头等动作时总是慢半拍,卓玛才让先后操作了几次都认证失败。她耐心地一次又一次重新认证,终于成功帮老人完成了人脸认证。

结束认证后,卓玛才让又与老人拉起家常。如今,社区的“流动服务点”也有了升级。工作人员们纷纷增长本领,腾出的时间用来串门入户,与居民唠唠家常,为大家解决实际困难。居民们觉得有事找社区工作人员反映,解决得又快又好,见到工作人员的机会更多了,心也和社区贴得更近了。

面对卓玛才让耐心细致的服务,吴子辉老人非常感动:“像我这样行动不便的老人,办高龄补贴审核认证手续可是件麻烦事。感谢你们上门为我服务,真是太好了。”

此时,“流动服务点”服务现场,高龄老人袁洪亮拄着拐杖走到社区工作人员身边。“爷爷,您又过来审核认证高龄补贴了嘛,那我帮您啊。”工作人员说。

袁洪亮老人今年92岁,别看老人年岁已高,但身体还算硬朗。“以前到了每季度高龄补贴审核认证的时候,我是去社区办理,最近几年政府为我们老年人考虑得挺周到,社区把流动服务点搬进小区,不出小区我就完成认证了。”办完业务后,袁洪亮老人感慨地说。

办公之余,社区工作人员还开展了政策宣传,就独生子女费的发放、就业失业证审核、就业援助等政策内容为大家解答,让居民及时了解政策变化。平安保险专员详细讲解了老年人意外保险的保险责任、保险期限、投保方式、理赔办理等老人们关心的问题。

“流动办公桌”模式实施以来,西交通巷社区共收到居民来访事项五十余件,社区基本上能协调解决。这其中,为五四大街78号院和五四大街76号院的84户居民安装取暖壁挂炉;将新宁路13号院、西交通巷1号院内危墙拆除后安装了铁艺围栏;完成辖区困难群众微心愿等事项,赢得居民点赞。

“这个流动服务点实话好,居民能及时提出问题,也能快速得到解决”

小区居民

西交通巷社区辖内现有17个小区,3179户、10500余名居民。陈瑞说,虽然过去社区也曾在楼院里给居民公布过问题反映电话,但社区总感觉还是跟居民隔着距离。

“不能总坐在办公室里等居民找上门,得把办公桌搬出去,让居民一出门就能找到我们。”陈瑞说,2018年,她当选社区新一任党委书记后,决定将社区办公地点前移,每个月轮换着在辖区小区开展不少于3次的流动办公活动,为居民提供政策咨询、事项代办、纠纷调解等便民服务,这种打破原有“坐等上门”的工作模式,

实现了从“居民跑腿”到“社区工作人员跑腿”的转变。

“你们是社区的吗?我们家下水又堵了,厕所往上冒臭水,你们能不能去看看,为啥老是堵……”现场,家住新宁路11号院的独居老人曹老太说。得知这一情况,陈瑞和包片网格员及时联系物业水暖工,到老人家做了疏通。

“从我发现厕所冒臭水到下楼给社区工作人员反映情况,不到10分钟,社区、物业工作人员就都到了,现在下水已经疏通了。社区还说明天要找人把我们整个单元的下水管道再疏

通一下。社区的这个流动服务点实话好,居民能及时反映问题,也能快速得到解决。”曹老太说。

上次社区“流动服务点”下网格开展活动时,社区一些居民说希望社区能邀请律师到现场解答关于赡养、遗嘱、家庭财产分割等方面问题。那次活动结束后,社区立刻与法律工作者沟通协调。

现场,社区工作人员旁边,法律工作者刘晶正认真解答老年居民提出的问题。“这位律师给我们分享的法律知识,对我们老人太实用了。”居民张大爷乐呵呵地说。

“再麻烦的事儿,社区也要解决,要不然,往后谁还来社区流动服务点”

社区工作人员

每次“流动服务点”到小区前,陈瑞都会给社区其他工作人员嘱咐,大家不仅要办好公,同时还要收集居民的声音,做好摸排困难居民工作,对居民一定要做到事事有回应、件件有着落。

现场,“流动服务点”民情收集处,社区综治委员马燕萍在民情日记本上记录了很多居民诉求。楼上噪音扰民最近小区物业卫生打扫不彻底……“我的本子上已经收集了5个问题。”马燕萍说。

就在此时,家住新宁花苑的张先生坐到了桌对面,气冲冲地说:“我们楼上有一户养狗的人家,出门遛狗不牵绳,狗的大小便楼道里、电梯里到处都是,味道很大。”他越说越生气,情绪有些激动,诉求很直白:“我经常会给物业反映,但也没啥用,我想问一下这个问题社区能不能解决。”

马燕萍将张先生的诉求快速记录在民情日记本上。“您放心,等我们回去就给胜利路派出所反映,到时候我们会和民警到你们楼调监控了解

情况。”张先生留下联系电话,拿起“社区连心卡”起身离开时还叮嘱:“你们可抓紧办啊!”

马燕萍说,现场办公讲究的是时效性,对“流动服务点”收集到的问题,根据具体情况,工作人员将即办的现场办结,不能即办的做好登记,

后期交与相关工作人员跟进处理

“帮助老人做高龄补贴认证这类小事,不用等,现场就可以解决。张先生这个诉求,相对来讲会麻烦一点。”马燕萍说,“再麻烦的事儿,社区也要解决,要不然,往后谁还来社区流动服务点。”



西交通巷社区工作人员给小区居民宣传政策。

◆ 记者手记

身入基层、心到基层,才能走进百姓心

作为基层工作者,深入实际就是要深入基层,了解实际就是要了解基层,这就要求工作中既要“身入”基层,更要“心到”基层。唯有“身入”基层,“心到”基层,才能听到居民群众的心里话、解决好居民群众最急迫的问题。

社区把办公桌搬到小区公共空间,社区书记、工作人员面对面倾听诉求,这看似动作不大,实则带来的变化不

小,实实在在打通了服务群众的“最后一公里”。一个个诉求顺利解决,居民和社区的关系也就更近,群众对基层的工作就更加认可、更加支持。

在采访中,我们高兴地看到,我省很多基层工作者能够身体力行深入一线,了解群众,他们迈开步子,走出办公室,走出舒适区,“以百姓之心为心”,全面了解群众的各种问题、各类

诉求,听真话、察真情,尽全力将问题解决在基层,让群众真正受益。

“干部脚上有土,群众心里不堵”。脚下多沾“泥土香”,就会赢得群众支持。我们希望,越来越多的基层干部真正做到“身入”“心到”基层,把一桩桩一件件实事好事真正办到群众心坎上,切实提升群众的获得感和幸福感。