

我在社区工作站



## 小网格服务大民生

## 走出窗口 跑成网红

自年初开始,来自中央城社区的社工王昌兵就无需守在社区大厅办理民政、社保事宜,而是走进网格帮忙跑腿,解决居民办证需求,引导老党员通过各类党建微创投参与社区治理。

像这样从社区窗口解放出来,每天深入网格、走近居民的全科社工在漕港街道还有很多。为提高社区治理精细化程度,提升社区为民服务效能,漕港街道进一步创新网格组织体系建设,聚力推进细化网格、红色网格、全科网格、自治网格等建设,持续夯实基层社会治理基础,让掌握十八般武艺的网格员串百家门、知百家情、解百家事、连百家心,用铁脚板跑出服务居民的加速度,努力成为新一代网红。

率先体制改革  
116名社工下沉网格

社区是社会治理最基层的单元。多年来和很多街道一样,漕港街道社区工作多按条线分工,每条线都由一个社工专门负责。可往往有的社工几天办不了一件事,有的社工一天到晚手忙脚乱,有时负责对应业务的社工出去开会或培训了,其他社工又无法代办,来办事的居民只能跑空趟。儒林西苑社区主任张蕾回忆说,原来社区11名工作人员,有7人负责窗口工作,每天至少保证4名社工死守在前台被动服务。很多时候社工没时间也没精力主动听民声、解民忧,真正能走到群众身边解决难题的往往只有社区书记、主任。

可自去年漕港街道率先在弋江区深化

街道管理体制改革,全力培育全科社工,打造了15分钟政务服务圈后,这一窘境正在发生变化。目前,漕港街道已全面取消街道、社区按部门、按业务设立的办事窗口,整合为3个为民服务中心分中心,由全科社工进行综合受理,审批流程多门转变为一门,办事窗口专办变通办。现在11名社工可以全部下沉网格,很多服务事项由原来的居民跑社区变成社工跑网格,居民满意度大大提升。张蕾欣喜地说。

据漕港街道相关负责人介绍,11个社区原有73名窗口人员,忙闲不均,不好管理。如今社区全面取消窗口,116名社工全部下沉到细致划分的57个网格中,每个网格2-3名社工相互协助、配合,第一时间为居民排忧解难、答疑解惑,提供精细化服务,深度激活网格化社区治理。

开创网格学院  
全科社工 精细化服务

下沉网格后,社工的职能也发生了改变,从原来的专岗变为全科。如何打造一支结构合理、素质优良、真正下沉网格精细化服务居民全科社工人才队伍?为此,漕港街道又在全市率先创立了社区网格学院,有针对性地设计不同的学习方式、内容和学习频率,做到有输入、有输出、有理论、有实践、有案例参考,有跟踪辅导,让每一位网格员详细了解工作职责所在,打通服务群众最后一公里。

社工赵晶晶是儒林西苑社区的一名二

级网格员。经过培训和近半年的下沉,目前她对负责的第一网格6栋楼700多户居民情况大多烂熟如心,也由原来只懂党建、妇联工作到对社区各项事务都基本了解,可以延伸提供全科服务。如何办理健康家庭一卡通、退役军人买保险、高龄补贴发放,网格内的居民需求和询问,她都能解答清楚,助力帮忙。前段时间,一位长期在广西工作的居民特意赶回来办理安置房产权证,赵晶晶利用晚上时间加班加点审核材料是否齐全,最终助力该居民在上飞机前顺利拿到了产权证。社区里有什么事,找小赵就行,她又热情又能干。这是网格内居民常夸赞她的话。

服务精细准、俯身知民情、责任扛在肩。在漕港街道,越来越多的社工用实际行动在延伸全科服务,深入下沉网格,交出令居民满意的答卷。学府壹号小区一位孩子突患重病,父母因照顾左右不得不辞职失去生活来源。学府社区社工、网格员奚之宝、吕园园走访得知后,第一时间帮助孩子申请了医疗补助,还多次上门询问生活困难帮忙解决,让一家人重燃生活的信心。

多元参与治理  
打造漕港特色网格

在57个网格中扎根服务的可不只有全科社工。据漕港街道网格化负责人李叶萍介绍,目前,每个社区都精细划分为全域、职能、全科、自治四类网格,形成社区第一负责人、网格长(全科社工)为主体,老

党员、楼栋长、信息员、物管员、社会组织等补充的上下联动、条块结合的网络服务体系,共同推动社区建设。在柏庄社区,结合网格化服务,社区联合社会组织食尚公益就发起公益守护号,每个单元都有一位居民守护星宿,负责认领单元的楼道安全巡逻、信息搜集、公益社群维护等。家住9号楼3单元的居民网格员胡锡萍就认领了所在单元进行守护。她还积极提案了幸福来敲门、邻里关爱团公益微创投项目,带动邻里互帮互助,助力美好社区建设。

围绕党建引领下的社区治理这条主线,漕港街道还深耕细挖,一网格一特色管理模式创造性地推出红色网格建设、党建微公益创投、三位一体物业服务等一系列品牌,为夯实基层党的建设、做实网格化服务管理、推动美好社区建设提供了新的经验和方法。这不,该街道连续第四年举办的党建微创投美好社区提案大赛,就充分发挥全科社工、网格员的带动、服务作用,引领了50多位居民根据各自网格特色提出有关楼栋安全、亲子教育、邻里守望、文化传承、为老服务、共建共治共享等各类提案。最终32个金点子提案评审通过,将于所在网格及社区生根、发芽、开花,有力推动实现党建网格与治理服务工作的高度融合。

街道机构改革工作任重而道远。接下来,漕港街道将全面推进建网络、构网格、造网红社区治理模式,希望通过三网联动协同共治,织出基层治理新模式,提升居民群众获得感、幸福感。

记者 芮娟

## 商家打开井盖临时接水,市民摔伤咋办?

本报讯 路面自来水管井盖未及时盖上,骑手不慎落入陷阱,导致受伤,这起事故谁负责?4月3日,记者从芜湖市公安交警分局获悉,日前,一名男子在骑行时,因井盖未盖,不慎落入陷阱,导致受伤。经交警部门调查,井盖未盖,是导致事故的主要原因。交警部门提醒,商家在打开井盖临时接水时,应及时盖上井盖,确保安全。

近日上午,赭山派出所接到报警,辖区小九华商业街古玩城有人摔伤。民警立即赶到现场,只见一名男子满脸是血,一辆电动车倒在旁边,其正和一名女子争论。民警了解到,当时男子骑着电动车从此经过,没有在意地面的窞井盖被打

开,一下子摔倒。当其得知窞井盖是附近店主孙某打开时,双方发生争执。民警调查取证之后,让张某先去医院治疗,之后到派出所进行调查处理。

之后,双方及物业负责人来到派出所警民联调室。经调解得知,今年初,孙某店内自来水用量异常,遂向物业部门反映。经专业水务人员查看分析,排除水表及管道问题,可能是店内自来水管道发生漏水。经过协商,物业同意孙某在门外的总阀上临时用水,尽快自己修复。

吴敏 张红

女子夜间醉倒街头险象环生  
幸遇好心人伸援手报警

本报讯 4月4日,记者从弋江公安分局中山南路派出所获悉,日前夜晚该所接到市民报警,一年轻女子在街头醉倒,不时有车辆从其身边紧急绕过,险象环生,希望民警尽快到现场处理。

中山南路派出所接警后立即赶到事发地金域蓝湾小区附近道路。民警吴昆赶到现场发现,一名男子扶着一名疑似醉酒的女子,坐在路边。上前询问得知,该男子就是报警人。在警方处警视频中,记者注意到,该女子醉得非常厉害,一只脚

光着,鞋歪倒在一边,絮絮叨叨地说着什么。就在民警做处警拍照记录时,她又开心地比着手势笑着说:耶。

扶着她的男子告诉民警:刚才我经过这里时发现她倒在路边,不时有汽车发现她赶紧绕过去,非常危险,我看见了也不好不管,只能将她扶到路边坐下报警。

经过查找女子随身所带手包,民警找到有效线索与其家人进行联系,但是无人接听。就在这时,一男子赶来。他告诉民

警,他是这名女子的朋友,大家晚上就在附近饭店吃饭,她一个人喝了一整瓶红酒,说有事先走,当时看她没事,没想到出现这样的情况。鉴于该女子醉酒状态比较严重,民警决定先拨打120电话送往医院醒酒检查身体,再作进一步处理。

民警提醒,饮酒适量,而酗酒,特别是心情不好时还指望借酒消愁,就容易醉酒,伤心伤心还将自己与朋友陷入尴尬境地。

记者 吴敏

## 长江禁捕退捕在行动

我市大学生沿长江逆流而上  
调研十年禁渔政策落实情况

本报讯 日前,安徽信息工程学院几名大学生沿长江逆流而上,共调研了长江干流、主要支流、鄱阳湖、洞庭湖等长江流域重点保护水域的渔政部门、当地钓友以及以前的渔民,对十年禁渔政策落实情况进行调研。

安徽信息工程学院大三学生李嘉奇是组织此次调研的队长,他说:2021年是长江十年禁渔的开局之年,社会关注度极高,政策落地情况怎么样?渔民上岸转产就业情况如何?都是人们普遍关注的问题。带着这些问题,他和另外两名校友朱国阳、郑永蛟一起,于3月2日从芜湖出发,沿长江逆流而上。江西湖口、湖南岳阳、湖北武汉,足迹所到的地方,对他们而言都很陌生,调研工作开展非常不易,首先要找到当地渔政管理部门,再联系当地的钓友,走访当地的渔民,困难虽然多,但他们斗志高昂,想到种种办法解决一个又一个问题。

五天四夜辗转近2000公里,路途遥远,经验不足,一路上遇到了很多困难,但李嘉奇他们依然如愿地搜集到大量资料,得到了千余份调研数据,形成了一份较为详细的调研报告。希望通过我们的实地走访调研,能够更好地对十年禁渔政策进行宣传,同时能为禁捕退捕工作的顺利开展提供一些建议。李嘉奇说。

记者 李贾