

从“居民找上门”到“服务送到家”

社区暖心举措解民忧

本报讯(记者 郭晓华)“以前办个高龄补贴要跑好几趟社区,现在工作人员直接上门服务,真是方便。”8月17日,家住迎泽街道青年路一社区的王大爷,在社区工作人员上门办理完业务后,激动地竖起大拇指。这种变化,得益于社区开展的“敲门”行动,通过主动上门为特殊群体提供精准服

务,切实解决居民办事难题。

据了解,青年路一社区老年人口占比较大,高龄老人、残疾人等特殊群体办事不便的问题较为突出。为此,社区组建了由网格员、党员志愿者和专业社工组成的服务小队,变“群众跑腿”为“主动上门”,实现服务“零距离”。

社区负责人介绍,他们通过摸排走访,梳理出老年群体办理高频事项,针对性地提供“一对一”上门帮办服务。在服务过程中,社区注重个性化需求,让便民服务更有温度。针对视力不佳的老人,网格员会逐条朗读政策文件,并提供大字版打印材料;对于听力障碍居民,工作人员则通过文字

交流、手势比画等方式耐心沟通。

此外,社区还建立“主动发现需求——专业团队上门——全程无忧办理”的服务闭环,让特殊群体感受到温暖。从“群众跑腿”到“服务上门”,改变的不仅是工作方式,更是基层治理理念的升级。

空调冷凝水扰邻 加装滴水盘破解

本报讯(记者 郭晓华)“滴答、滴答……”深夜,楼上空调外机持续不断的滴水声,让双塔寺一社区甲字6号楼的李大娘辗转难眠。8月20日,社区网格员接到李大娘求助后,上门协调,通过为空调外机加装滴水盘,从根源上解决了噪音问题。

“楼上空调滴水不止,不仅窗沿积水,深夜持续的‘滴答’声更让人难以入眠……”社区网格员接到甲字6号楼李大娘的反映后,立即前往现场查

看。经过了解,网格员发现,楼上603室的空调外机化霜成水后从预留孔滴下,造成李大娘家阳台积水和噪音问题。网格员立即联系603室住户,耐心做好劝解工作,引导双方换位思考,缓解双方对立情绪,并建议给空调外机加装滴水盘。经过网格员多次上门沟通协调,最终,603住户接受了这一方案,同意安装滴水盘。这一举措彻底解决了空调滴水带来的积水和噪音问题,李大娘欣慰地表示:“终于能睡个安稳觉了。”



8月20日,绿地城社区开展急救小课堂,中化二建集团医院的专业医护人员,为孩子们讲解了心肺复苏(CPR)和自动体外除颤器(AED)等急救知识,进一步提升孩子们的应急能力,以及安全意识和应对突发事件的能力,让安全理念深入人心,共筑生命安全防线。 李晓琳 摄

暴雨后路面积水 网格员协调清理

本报讯(记者 韩睿)经历一夜强降雨后,8月21日清晨,多个小区出现路面严重积水,社区网格员在早高峰前紧急巡查,及时协调处置了百融居小区和富力城小区两处积水点,保障了居民出行安全。

当天早上,桥东街百融居小区1号楼非机动车棚旁出现大面积积水,深处可没过脚腕。新街社区网格员刘豆、李青兰巡查发现后立即上报,物业经理迅速带队赶到现场。众人挽起袖子用扫帚清理积水,网格员同时疏导行人。不到半

小时,积水全部排净,路面恢复通畅。

同日同一时段,富力城社区网格员张振云在晋安东街7号小区内排查时,接到居民反映一路段地面下沉积水问题。现场查看发现积水严重,居民需踮脚绕行。张振云立即联系物业工程部,经清理现场积水后,勘查确认是地势低洼导致排水不畅。施工人员当场施工增建下水井,彻底解决积水问题。居民对高效处置连连称赞。网格员表示,将持续关注雨季各类安全隐患,做到早发现、早处置,为居民营造安全的出行环境。

施工打破窗玻璃 格格联系帮维修

本报讯(记者 韩睿)“我家厨房玻璃不知道被谁砸了个大窟窿!”8月20日上午,刚出差归来的新华南小区住户赵先生向社区求助。经网格员调查,确认为小区施工队操作不慎所致,施工方当天下午为赵先生完成玻璃更换修补。

当日上午,新华西社区网格员赵俊丽接到小区18号楼住户赵先生的求助电话后,赶到现场,只见302房厨房窗户玻璃破裂。赵先生表示,自己5月赴外地工作,当日才返回,发现新装修

房屋玻璃被损毁,十分气愤。网格员在安抚住户情绪后,对现场进行走访,确认为小区施工队操作不慎所致。赵俊丽随即联系施工队负责人到场,经共同查验,施工方负责人最终确认,系此前工人吊运材料时操作不慎,意外击碎玻璃,因当时户主不在家,所以未能及时联系和处理。当天下午,施工队携带新玻璃和材料赶到赵先生家,及时更换了新玻璃,并向居民致歉。赵先生表示谅解不再追究,同时对网格员高效负责的协调连声道谢。

楼道“假发模型”吓坏邻居女孩

本报讯(记者 韩睿)楼道里摆放的一个白色假发人头模型,把12岁的女孩吓得不敢回家,身在外地的父亲求助属地南寨村网格员。8月20日晚,经网格员调解,模型主人道歉并收回物品。

当晚,新兰路97号院融田小区2号楼的岳师傅接到12岁女儿求助电话,称楼道出现“白色头发和面孔的人头”,吓得不敢进门。岳师傅立即意识到是邻居用来编头发的动漫模型。因类似情况多次发生,当时岳师傅在外地,赶紧向网格员王慧云求助。

“我女儿喜欢编发造型,家里放不下,暂时放一下楼道。”邻居吕师傅向王慧云解释。网格员现场讲解民法典中相邻关系原则:不动产相邻权利人应遵循方便生活、团结互助原则。她告知当事人,模型已影响到邻居孩子的正常生活,若造成精神损害,受害者有权主张赔偿。

吕师傅闻言立即致电女儿,要求她收回楼道模型。一小时后,刚下班的吕家女儿在网格员陪同下登门致歉,向受惊女孩耐心解释模型用途。岳师傅女儿接受道歉,两家人消除误会。

同时接下两家活 导致工期都延误

本报讯(记者 李涛)小区里,一支装修队伍为了多挣钱,竟同时接下两家的活。结果到了约定的交付时间,两家都没完工,引发纠纷。8月20日,经网格员调解,装修负责人向两户居民道歉,并支付了违约赔偿。

住在金阳南路16号院的吴大娘,从7月初开始装修家,打算9月份让升初中的孙女搬过来住,离学校近一点。与装修公司约定,8月5日之前完工。可直到8月18日,还有不少活没干完,交付时间延期了半个月。

同在该小区的陈女士,最近也

对家里进行简单装修,同样也没按时完工。她串门时偶然发现,吴大娘家找的,竟然和自己家是同一支装修队伍。至此,装修负责人才尴尬地承认,当初想着在同一个小区能承揽两份活挺合适,没想到人手不够用,难以兼顾,导致耽误了工期。

御德苑社区网格员张睿玲得知此事后,叫上社区法律顾问,入户调解。律师表示,装修公司未按约定期限、进度履行合同义务,构成违约。网格员也提醒,不能贪图数量多,只有把手头的活干漂亮,生意自然不会差。听完,装修负责人承诺会加班加点赶工,尽快交付。

医生入户服务 帮助老兵复查

本报讯(记者 周利芳)因年事已高、子女又不在身边,85岁退役军人王大爷在做完白内障手术后,无法到医院复查。得知情况后,8月21日,社区网格员联系眼科医院医生上门为老人完成术后复查。

今年6月,社区组织开展眼科义诊活动,王大爷被诊断患有严重白内障,需要手术治疗。老人欣然接受,手术很成功。术后复查临近,王大爷到医院复查成了难题。社区网格员王艳走访得知情况后,与眼科医院取得联系,详细说明老人的实际困难。8月21日,医院医生在王艳引领下,携带

便携式视力检测仪、裂隙灯等设备来到王大爷家中。经复查确认,王大爷视力恢复良好,伤口愈合正常,老人视力从术前的0.15恢复至0.8。“看得清楚了,这报纸上的字,不用凑近也能认出来了!”老人指着桌上的报纸笑眯了眼。医生还向老人和其家人详细讲解家庭护理和用眼注意事项。“不用费劲去医院,在家就把检查做了,太周到了!”王大爷紧握医生的手再三致谢。

网格网事