

# 现场办公听民意

# 解决群众烦心事

本报讯(记者 李涛)小区院内,社区书记带着网格员、社工与居民围坐在一起,热络地唠家常。居民有啥说啥,社区人员拿笔记下来,有的现场解决,有的跟进落实。截至9月22日,西华苑东社区开展“移动办公”已有半年,主动发现并办妥居民身边的操心事、烦心事70余件。

西华苑东社区服务4个小区,7842户、1.4万余人。为了让大家积极融入

基层治理,社区改变工作方式,每逢周三、周五,社区书记高翔带着网格员、社工到小区“办公”,与居民从家长里短聊到生活难题,从社区环境谈到邻里关系。高翔定下规矩:每次“走动”,要完成“走、看、听、问、记、办”6个步骤。

“楼上漏水,浸湿了我的墙皮。反复沟通无果,物业也没辙,你们给想想办法。”奥林匹克花园南区的居民白女士下楼遛弯,看到社区的人都在,就

说了这件事。没想到,当天社区就联系了楼上住户、物业、维修师傅,大家坐在一起协商,仅用半天时间就敲定了赔偿、维修事宜。

每次进小区,网格员、社工人手一个小本子,记下居民的“随口一说”。前不久,有老人在聊天时提了句“健身器材的扶手松了,上次差点闪了腰。”网格员马上联系物业,第二天就完成加固。有时,居民没啥烦心事,网格员就结合

真实案例宣讲反诈,社工手把手教老年人操作智能手机。社区人员每次过来,都不会冷场。居民胡大爷夸赞:“不用跑腿,好多事在小区里就办了,我们方便了,感觉与社区的关系更近了。”

社区书记高翔表示,这种动态的办公方式,使社区工作者不仅在第一时间掌握社情民意,倾听群众呼声,也提高了居民参与社区治理的积极性,会持续开展下去。

## 一起打月饼 增进邻里情



社区邀请新、老住户一起制作月饼

本报讯(记者 李涛 文/摄)搬到新小区,平时鲜有机会认识左邻右舍。中秋将至,社区给大家创造认识彼此的机会。9月23日,纺织街社区举办“你好,邻居”中秋主题活动,邀请新、老住户一起打月饼,欢声笑语中增进了邻里情。

32岁的杜娜搬到万科紫郡小区已经两个月,与同单元的邻居都不熟悉。电梯里见到,也只是简单打个招呼。活动前一天,网格员高雅打来电话,说社区要举办打月饼活动,想让她参加,顺便认识一些老住户。杜娜正好第二天轮休,爽快答应。

在活动现场,高雅热情地介绍杜娜与楼上的陈大娘、楼下的赵女士认识。陈大娘说:“早就想找个时间登门拜访,可看你平时挺忙的,没好意

思打扰。”很快,几个人热络地聊起来,互加了微信好友。

“这趟没白来,找到了几位球友,都挺谈得来,以后要好好处。”28岁的刘刚,也是新搬来不久。接到邀请,他一大早就来到社区活动室。在工作人员的牵线下,他认识了同小区的赵先生,一聊得知彼此都喜欢打羽毛球,约好以后切磋球技。刘刚表示,搬过来这段时间,谁也不认识,感觉挺孤单。多亏社区介绍,以后都成了熟人,住得更舒心了。

社区负责人表示,“初来乍到”的新人,很想与左邻右舍相识,却不知从何开始。在商品房小区里,这种情况比较普遍。希望借此机会,帮助新邻居尽快融入社区大家庭,大家一起喜迎传统佳节。

## 亲子关系差

## 社区帮调解

本报讯(记者 韩睿)13岁女孩常常与父母发生争执,频繁离家出走。获悉此事后,9月21日上午,富力城社区干部、网格员联动心理咨询师介入调解后,娟娟(化名)与父母承诺改变相处方式,孩子表示不再冲动离家,父母也表态将摒弃简单粗暴的教育方式,与孩子耐心沟通。

9月20日,居民李大娘向社区反映,隔壁初一女孩娟娟因常与父母发生激烈争吵,多次离家出走,自己看得很担心,希望社区帮帮这个家庭。

社区迅速响应,组织工作人员和专业心理咨询师组成家庭促和小组,将娟娟一家人请到社区调解。

咨询师采取分头沟通的方式,一方面认真倾听娟娟在家庭和学校中面临的困难和困惑,引导其理解父母关爱的本质,并强调离家出走的危害性,建议其遇到困难可向社区求助;另一方面对家长进行教育指导,指出孩子的叛逆往往是家长管教不当所致,建议用换位思考和情理并举代替批评责罚。

经调解,娟娟意识到父母苦心,承诺不再离家出走;父母也表示将改变教育方式,注重循循善诱和耐心陪伴。社区同时建立援助通道,承诺为娟娟一家提供持续心理和精神支持。

## 石子散落路面

## 及时清理保畅

本报讯(记者 郭晓华)散落的石子会降低路面摩擦系数,导致车辆打滑失控,增加交通事故风险。9月22日,“12345”热线连续接到多位市民反映,路面有散落石子影响通行,存在安全隐患。热线立即派单相关责任单位处置。“12345”热线媒体专席记者跟进“工单”进展。

当日上午11时45分,市民致电“12345”热线,反映尖草坪区滨河西路柴村桥至胜利桥路段,由北向南方向机动车道上有大量石子,不但影响通行,还存在安全隐患,希望相关部门尽快清理。“热线”接到反映后,立即派单市城乡管理局。随后,该局派单市容环境卫生中心处置。机

清队工作人员赶往现场后对石子进行清理,消除了安全隐患。

当天11时54分至12时16分,热线又陆续接到杏花岭区北沙河南沿岸、尖草坪区胜利桥等多处路段存在类似问题的反映,“热线”均派单责任单位,及时清理,保障了道路交通安全。

“12345”热线提醒广大市民,如发现路面存在抛撒物等安全隐患,可随时拨打产权单位电话或“12345”热线反映,相关部门将及时响应处置,共同营造安全通畅的出行环境。

来自12345

媒体专席的报道



## 装修废料占道

## 多方联手清除

本报讯(记者 韩睿)地下室及楼道口,废旧家具和杂物堆积如山,邻居反映强烈。9月22日,社区与物业公司通过耐心沟通,成功劝导住户将积存很久的废品杂物全部清除。

此前,新开巷社区网格员杜艳多次接到怡和熙园物业反映,1号楼住户郑大娘家长期在地下室及楼道口堆放大量废旧家具、板材等杂物,不仅严重影响居民通行,更因杂物多为易燃品,构成较大消防隐患。近期郑大娘家装修,装修废料更多了,堆放情况雪上加霜,邻里纠纷不断。尽管物业多

次沟通,但问题始终未能解决。

为根治这一顽疾,9月22日下午,网格员杜艳与怡安居物业经理共同入户,与郑大娘老两口进行了一场推心置腹的长谈。两人结合消防法、民法典等法律法规,从安全、通行、邻里三个层面,细致给老人剖析利弊。

经过耐心疏导,郑大娘一家终于认识到问题的严重性,表示愿意配合清理,社区、网格员与物业人员立即联手行动,一下午时间,将堆积多年的杂物和装修废料彻底清运干净。

## 带电区域玩耍

## 格格及时劝阻

本报讯(记者 韩睿)小区里摆放的一处充气戏水池将电缆线直接绑在水池外围,有儿童紧贴池边带电区域玩耍,存在触电风险。网格员及时干预,彻底消除安全隐患。

当天中午,河北里社区网格员郑子皎在建设北路359号北辰国际广场日常巡查时注意到,一个充气戏水池外围竟用胶带固定着一圈电缆线,部分线缆已出现明显磨损。而此时正好有几名儿童和少年紧贴电线戏水、捞鱼,操作电动玩具船,一旦发生漏电,后果不堪设想。

郑子皎立即拍照记录现场情况、疏散周边儿童,并同步向社区汇报。随后她联系到游乐场负责人,指出安

全隐患。起初,对方并未重视,认为“不会轻易出事”,郑子皎阐明法律法规及事故责任认定,并播放相关事故新闻视频。

在郑子皎的坚持劝说下,充气戏水池的负责人最终意识到风险,召集专业电工到场检修。

经电工检查,该电缆不仅布线位置错误,还存在外皮老化破损问题,加之近期雨水频繁,极易引发触电事故。工作人员重新布线,并对整个电路系统进行全面检修和施工,彻底消除了安全隐患。

网格网事

