

南昌路办事处在社区网格化管理上创新——

# 开通社区“110” “联动”服务更贴心 开辟网格“根据地” 为民解忧更贴近



绘图 雅琦

## 核心提示

□记者 马文双 实习生 杨赫然 通讯员 吴永亮

近日，涧西区南昌路办事处在社区网格化管理方面推陈出新，推出两款“秘密武器”：一是建立社区网格信息管理服务中心和居民互动中心，并设立一部热线电话，被称为社区网格“110”；二是建立网格管理站，让网格工作人员有了“根据地”，为居民提供更方便的服务。

## 1 社区有了网格“110”

在咱们洛阳，如果您在社会服务方面遇到难事儿，第一反应恐怕就是拨打110，因为110城市应急联动服务平台拥有多家联动单位，只要您一拨110，诉求就会在短时间内被转给相关单位处理。

当您在社区里遇到难事儿时，如果能有一部类似110的热线电话为您解决生活琐事，您觉得如何？

“当然好了，太贴心了……”近日，南昌路办事处南口社区就设立了社区网格“110”，居民们对其赞不绝口。

居民李海洋的妻子下个月将生产，他最近每天除了忙工作还得忙着找月嫂，实在有些忙不过来的他试着拨打了号称社区网格“110”的社区服务热线电话65161316。接线员询问了他的要求后，很快就帮他联系了辖区内的家政服务公司，目前他和妻子已和月嫂约好了见面时间。“这‘110’真不错，有创意、实用、贴心。”李海洋说。

居民王女士也在社区网格“110”的帮助下，为母亲找到了保姆。王女士说，她没有与母亲同住，每天都惦记着她。“远水不解近渴，我们儿女不在母亲身边，有啥事打社区‘110’很方便。”王女士说。

## 2 网格“110”也有“联动单位”

其实，社区网格“110”只是南口社区网格信息管理服务中心和居民互动中心的服务项目之一，该中心的职能主要有服务管理、信息管理、网格管理三个方面。

据了解，社区网格“110”是服务管理职能的“王牌”，由专人全天候接听，最受居民欢迎。类似110城市应急联动服务平台，社区网格“110”背后也有多达14类与居民生活息息相关的“联动单位”，如家政服务、就业指导服务、物业管理服务等。

南口社区工作人员说，现在居民生活节奏快，很多人在家里遇到困难事儿时，没时间寻找满意的商

户或不知道该找哪个部门解决问题，常走弯路。如果社区牵头将这些与居民生活联系紧密的商户、单位签订协议，使之成为社区的便民服务网点，居民在需要时只要找到社区或给社区打个电话，社区就可以帮其联系相关单位来解决。

半个多月前，南口社区在综合考察后，与相关商户签订了服务协议，社区专门配了一部热线电话，网格“110”服务体系就此形成。按照协议，“联动单位”中的商业网点要为居民提供微利、便捷、快速的服务，与此同时，社区还会收集居民的反馈意见，对其进行考核，考核不合格的服务网点将被移出“联动单位”。

## 3 网格管理、信息管理效用不容忽视

除了网格“110”，南口社区网格信息管理服务中心和居民互动中心还有网格管理和信息管理两个职能。

信息管理主要指网格工作人员在入户调查基础上，全面掌握居民信息、小区情况，再将其汇总到社区网格信息管理服务中心和居民互动中心，以便更有针对性地为

居民服务。记者注意到，南口社区为不同类型居民制作的便民服务卡就多达10余种，其中有针对老年人的情系夕阳服务卡，也有为空巢老人制作的亲情联系卡。

网格管理职能是指根据网格“110”平台上居民对网格管理的反馈意见及各网格日常管理情况，对网格工作进行考核。

## 4 网格工作人员也有了“根据地”

所谓网格化管理，就是通过划定区域、落实人员、明确职责和任务，实施“片区为网、楼栋为格”分片管理的社区管理模式，为的就是让居民诉求能在更短时间内得到处理，让社区工作人员真正走到居民中间。

在南昌路办事处江西社区，每1000户为1个网格，共有4个网格。在网格化管理初期，虽说每个网格都配备了网格长，但网格内其他工作人员是以志愿者为主，他们并不拿政府工资，其行为也不受社区限制，网格规范化管理有所欠缺。网格工作人员在网格内也没有固定办公地点，大家只能定期到网格内入户了解情况。居民对其没有亲近感，有事时还是会跑到社区，这完全偏离了网格管理创新的初衷。

针对上述问题，江西社区率先在各个网格内建立了网格管理站，配备办公用房、办公设备，每个网格都有一名网格长和3名分管平安建设、社会服务、城建管理的副网格长，各司其职，有如一个微型社区。这样一来，居民只要有事，便可就近到网格管理站办理，网格管理站解决不了的，有关工作人员会帮其到网格总站——社区解决。

如今，社区网格信息管理服务中心和居民互动中心及网格管理站正在南昌路办事处其他社区内逐步推广。

南昌路办事处工作人员说，他们期待有一天，社区网格“110”能在办事处的几个社区间实现联网，做到资源共享、优势互补。

## 新规出台，房屋“养老金”如何用？

从迷茫到了解，从被动到主动

# 善用《办法》 连体房漏雨也不怕

□记者 郑凤玲 实习生 姚逸文/图

近日，记者来到九都路百年家居建材城，商户韩宝才迎上来，带我们去看刚刚使用维修资金改造过的建材城内北京六街的A-24栋。看着粉刷一新的外墙及铺着新油毛毡的屋顶，他乐呵呵地说：“这回下雨也不怕了。”

## 房子漏雨近两年，物业委屈商户怨

百年家居建材城于2005年交房，公共部分（包括屋顶、路面、下水管道等）保修期为5年。韩宝才的商铺面积约210平方米，交纳维修资金约1.3万元。

由于韩宝才等商户的屋顶所铺油毛毡难以达到相关的耐寒标准，在几年的使用时间里，油毛毡开裂、起泡，失去了防水作用。一到下雨，水便透过油毛毡进入室内，沿着内外墙往下流。

“我们这一排共有20户房屋相连，一到下雨，无一幸免。”韩宝才介绍，自2010年房子开始漏雨，这20户商户经常找该建材城的“管家”——洛阳民生物业有限公司，要求为他们修理房屋。“我一年交1700多元物业费，他们为啥不给我修？”韩宝才始终想不通。

可“管家”也是满肚子的委屈：“这些商户的房子都已超过保修期，这修房顶不是我们能解决的，需要动用维修资金。”对这种说法，商户们认为不过是物业公司的推托之词。

维修资金是个啥，怎么申请

使用维修资金？商户们有点儿摸不着头脑。

## 《办法》出台，“治”住连体房漏雨

前一段时间，隔壁的古师傅找到韩宝才，俩人商量着想自费把他们两家的房顶好好整整。可韩宝才转念一想，这20户的房子是连体房，光他们两家修了还是解决不了问题，“到时候漏雨还是一起漏，咱肯定是白忙活”。韩宝才又想到了物业公司所说的维修资金，便决定去碰碰运气。

韩宝才带着其他商户找到了市房屋维修基金管理中心的工作人员。工作人员告诉韩宝才，根据《洛阳市房屋专项维修资金管理办法》他们可以使用维修资金，不用20户商户同时来，只需要他们全体签一份委托书，授权其中两户全权代表使用维修资金就行了。“这样一来，我们就不用这么多人都来操心这事了。”韩宝才说。

市房屋维修基金管理中心的工作人员非常耐心地帮韩宝才等业主准备齐了相关材料。经工作人员现场勘查和审核申请使用备案资料，市房屋维修基金管理中心批准韩宝才等20户商户动用维修资金74707.36元。

随后，韩宝才等人将审批结果在百年家居建材城内公示7天后，联系维修单位进行维修。6月中旬，该维修工程竣工，工程款项也及时划拨至施工单位。

至此，这20户商户漏了将近两年雨的房子终于被“治”住了。

如果您的房子漏雨或所在小区有电梯“罢工”、排水设施不畅、楼体不安全等情况，请您拨打市房屋维修基金管理中心使用科电话63280578；如果咨询房屋专项维修资金收交方面的问题，请您拨打归集科电话63280278。也欢迎您拨打本报记者马文双的电话13653893163进行咨询，我们将联系相关部门，尽量帮大家解决难题。



韩宝才手中是商户集体签名的委托书。