

居民有意“件”找“民意快递员”

郫都区团结街道643名“民意快递员”上岗,架起服务居民“连心桥”

快递员与人们的日常生活息息相关。不过,成都市郫都区团结街道活跃着一群与众不同的“快递员”,他们接件、投递的不是一般的包裹,而是“民意”和“政策”。自今年8月陆续上岗以来,643名“民意快递员”活跃在小区院落、村组农家、田间地头,把下情上传、将上情下达,化解纠纷、调处矛盾。一个季度以来,团结街道网络理政投诉率较上季度环比下降23.46%。

划分四级网格 激活基层“神经末梢”

“学院街106号安置小区入口处停了两辆车,堵塞通道。”11月21日下午4点04分,黄兴明将这条信息发到了学院街106号楼栋长微信群中。收到信息的团结街道学府社区党委副书记易思思随即通知社区巡逻队员张汉生前往现场查看情况,后者通过街道交管办值班人员查询到车主电话,通知其前来挪车。15分钟后车辆挪走,通道恢复畅通。

黄兴明是郫都区团结街道一名四级网格长,也是643名“民意快递员”中的一员。今年8月,团结街道四级网格化治理体系搭建完毕。一级网格为“天然”的9村1社区,总计10个;二级网格为村(社区)基础上再划分的“综合网格”,总计41个;三级网格为各村(居)民小组,总计86个;四级网格由村(居)民小组再细分而来,共计643个。更形象地说,团结街道28.83平方公里土地被“切分”成了643个“小网格”。

网格划分是创新举措,背后原因为何?“我们发现部分村(社区)干部应付日常事务,离居民越来越远,基层‘神经末梢’变得不那么灵敏。另外,村(社区)‘书记负责块、班子成员负责线’的工作模式根深蒂固,坐在党群服务中心等群众‘上门办事’的习惯较难改变。”郫都区团结街道党工委副书记、纪工委书记任磊告诉记者:“再者,村(社区)干部队伍的整体素质和能力还不高,对基层服务的本质认识不清、工作方法简单等问题都有显现……这些促使街道党工委下决心重塑治理体系,让各个细胞都‘动起来’。”

兼职做“快递员” 保洁阿姨众望所归

网格划分是物理“切割”,各网格内如何产生“化学反应”?这需要一支力量“沉”在一线。

村(社区)党组织书记、村(社区)党(居)委会班子成员、村(居)民小组长分别在一、二、三级网格各自牵头,担纲“网格长”。四级网格数量最庞大,最贴近“末梢”,这批牵头人如何产生呢?“四级网格长就在居民群众身边,所以他们还有个别称叫‘民意快递员’。不同于一、二、三级网格长全部



团结街道仁义村“民意快递员”罗正洪参与疫情防控小区门岗值守。



“民意快递员”身份三件套。

在编在册,这批同志都是兼职的。”任磊表示:“他们从居民中来又要回到居民中去,尤其需要高度的责任心、服务意识和奉献精神,当然也包括一定的履职能力和民意基础。因此,他们大多由推荐、选举和自荐产生。”

任磊透露,学府社区的黄兴明是院委会委员,当选“民意快递员”实至名归,另外平安村做小区保洁的郭昌容阿姨也被选为了四级网格长,“因为她在小区(府河别样城)打扫清洁3年多了,熟悉每一户的在住人员,大家一致推荐她做(四级)网格长。”

任磊表示:“各个网格里除了有网格长、网格员和街道下沉干部,还有执法人员、家庭医生、社区律师和社区民警等力量。大家合作无间,确保居民‘意见’件件有着落、事事有回音。”

居民身边“接件” 架起服务“连心桥”

快递员每天走街串巷接件、送件,而“民意快递员”每天在各自的“一亩三分地”做些什么呢?记者了解到,他们虽然活动范围不大,工作内容却非常丰富。团结街道党工委制定了定期走访制

度、网格例会制度、云平台动态管理制度,明确了各级网格长的工作职责,确保四级网格化治理体系有效运行。

“(民意快递员)首先要熟悉网格内的人和事,这是履职的基础。其次是要上情下达、下情上传。”任磊表示:“一是积极向网格内居民宣传、贯彻党的路线、方针、政策和国家法律法规,传达落实(郫都)区委、区政府和街道重点工作;另外是负责本网格居民与村(居)委会之间的信息沟通,及时收集、掌握本网格内民情民意,反映居民诉求,及时化解矛盾。”

此外,“民意快递员”还要配合村(社区)处理好矛盾纠纷和突发事件。随时通过成都天府市民云APP“社智在线”平台上报发现的“问题”线索,积极参与事件处置。不定期召开网格内住户代表会议,主动收集居民群众意见跟建议,并

及时将相关情况告知上级网格长。

“过去遇到一些‘问题’不知道找谁反映来得快。实在想反映就打12345(市长热线)。但现在老胡(胡庭金)是我们小区的网格长,有问题可以给他讲。老胡是一起长大的,非常熟悉。”家住永定村永定小区的陈雪梅表示:“前几天我跟他反映小区大门口垃圾池连续几天没有清运,严重影响小区居民日常生活。经他沟通协调,几个小时就清运完了。”

据统计,团结街道“民意快递员”今年8月上岗以来,已累计收集并解决问题近1100个。居民“有事找‘民意快递员’”的意识正在养成。

任磊表示:“这项举措最终的落脚点就是要让居民群众意识到‘民意快递员’就在身边,发微信、打电话,随时可以联系上。遇到困难不打12345也能解决,而且是更快、更圆满地解决,最终形成善治善为的好局面。”

华西社区传媒记者 李玥林
团结街道党群办供图

