

# 库伦社工化身“配送员” 让隔离人员踏实“宅家”

本报记者 李肖峰 通讯员 刘军



“您需要的东西给您送来了，可以出来取东西啦！”

风水山社区某小区居家隔离人员赵先生的门前，社工于红、王楠一手拎着购物袋，一手拨通了他的电话。

“吱……”房门打开的瞬间，看着自己所需的物资一样不落地摆在面前，隔离人员赵先生满眼都是感动，“太感谢你们了，眼看菜都要断顿儿了，你们送来的真是太及时啦！”

“这算不了什么，都是我们应该做的！过两天

物资再有什么需要送达的，您随时在微信群里告诉我们！”

没有过多的停留，待赵先生取完物资关好门后，于红、王楠消杀好楼道再次贴好封条，二人忙不迭地骑上摩托车，风风火火地又赶往下一家，转眼间便消失在茫茫夜色里。

送走黎明的晨光，时钟的指针慢慢划向数字12。正午时分，一位手持消毒设备，一位手持隔离人员物资，两位早已汗流浹背的“大白”步履匆匆地出现在福缘寺社区某小区居家隔离人员单元门前。一

个前路消杀，一个配送物资。90后社工朝鲁门、李青配合默契。

消杀楼道、拆除封条、告知取物、恢复封条、再次消杀“一气呵成”，大米、白面、食用油“一肩扛”，两位90后“大白”为身处居家隔离的居民送去丝丝温暖。

线下的楼道里，社工“大白”汗如雨下为隔离居民的正常生活而奔波；线上的电波中，也有社工“大白”的脉脉温情，温暖着隔离群众，让“宅家”的人不感觉到孤单。

“妹子，我是山水人家社区工作人员，你零食吃不下可以和我说说，我帮你送几顿饭，你想吃什么都可以告诉我！”

“昨天的糖和衣服收到了吗？”

“收到啦！”

“明天中午能送份面或者盖饭吗？”

“可以的，大概几点想吃？什么样的盖饭……”

下午4时19分，山水人家社区社工刘彩茹又像往常一样，通过微信询问着每位居家隔离人员的物资需求。

隔离人员张女士自己不太会做饭且血糖较低，这让刘彩茹多了几分牵挂。为保持她身体糖分平衡为她送去所需的糖，为她送去父母带给的衣物，为她送去所需的可口饭菜……每一天，刘彩茹都用自己的行动，让居家隔离的张女士被温暖与关爱所包围。

这样的事例还有很多……为落实疫情防控期间重点人员管控责任，切实解决居家隔离人员生活物资、防疫物资短缺等问题，库伦社区服务中心组织青年社工成立送货小分队，通过“居家隔离人员网上下单、电话微信告知送货小分队接单、送货小分队上门服务”的方式，让居家隔离人员“宅”得舒心、贴心，让辖区居民放心、安心，也让防疫工作更有信心。

# 永清街道：“12345”热线 服务群众有“热度”更有“温度”

本报记者 李肖峰 通讯员 曲文玲

永清街道办事处地处科尔沁老城区，所辖居民区大部分房屋年久老化，设施陈旧，群众诉求相对繁多，热线工单平均每年能达到4000件。

为改善缓解因基层压力大、热线工单办结回复不及时、群众对办理结果不满意的实际现状，自2022年8月系统更换以来，永清街道深入研究、分析研判，规范热线工作办理流程，真正让“12345”热线成为倾听群众呼声、化解社会矛盾、推进和谐建设不可或缺的重要平台，真正做到“件件有着落、事事有回音”，从而提高热线工单办结率，提升群众满意度，切实帮助辖区群众排忧解难，让服务群众有“热度”更有“温度”。

## 堵漏补缺 改变工单派发形式

工单派发受理是热线工作的首要流程。为防止因工单较多，通过工作群网上派发出现丢单、超期不处理的情况发生，系统更新以来，永清街道热线办由之前的普通件网上派单转为纸质派发。

改变派发方式后，各社区每天领取工单，并进行台账登记。急办件由于时效短，街道继续通过网上派单的形式进行办结回复。双向并行的派单工作大大提高了各社区工单办理响应率，热线办理过程很快呈现出更快更高效的可喜局面。

## 提升质量 细化工单回复与办理

按照科尔沁区热线办办理要求，永清街道严格执行工单回复“四要素”格式，细化回复内容，避免了热线工单内容简单敷衍，提升了工单的回复质量，回应了群众关切。

在此基础上，街道分类办理各类工单，进一步细化办理流程及佐证说明。现在，永清街道热线工单，普通件按照回复格式进行办理；对已办结但群众不满意的工单，社区需详细说明办理过程、结果以及群众不满意原因，提供佐证说明；不合理诉求要用国家法律法规、政府文件进行相关证明进行反馈回复。工单分类办理，及时明确了责任主体，避免了工单办结时间过长、群众重复拨打热线的情况发生。

## 建立回访督导机制 强化服务意识

热线工单连着百姓的牵挂。为进一步强化服务意识，永清街道要求各社区设定有责任心、沟通能力强的专职人员负责热线回访工作，并建立工单回访台账，对已办结的工单，及时回访，引导群众“一单一事”。

同时，街道平安办不定期对各社区的回访工作进行抽查，建立抽查台账，对发现虚假回访、满意度多次较低的社区进行通报，并报街道党工委严肃处理。回访督导机制的建立，更有效地监督了各社区热线工单的处理实效和水平，让热线工作更有温度，群众更加满意。

下一步，永清街道办事处将继续探索创新完善热线工作办理流程，做好政府与群众的“连心桥”，解决群众“急难愁盼”，切实提高街区服务水平，营造美好和谐的生活氛围。

# 南苑社区人口普查 抽样调查工作有序开展

本报讯(记者 李肖峰) 为准确、及时地掌握“七人普”后续的人口变动情况，为国家检查人口政策和人口计划执行情况提供可靠的调查数据，连日来，霍林郭勒市南苑社区组织人口普查员认真开展人口普查抽样调查工作。

抽样调查前期，普查员认真学习相关文件，在辖区显著位置张贴《国家统计局公告》，宣传人口普查抽样调查工作，告知居民抽样调查的标准、时间等主要内容，征得居民的理解与支持；为高质量完成相关调查内容，对抽中的普查小区，工作人员多次上门进行核实。针对上班族，普查员还专门利用晚上和双休日的休息时间开展调查，高标准、严要求，保证每一户的数据都能准确无误。



# 三小区采样5403人 大沁他拉街道开展重点小区核酸检测

本报讯(记者 李肖峰 通讯员 赵成) 为科学精准做好疫情防控工作，更好应对周边地区疫情，按照奈曼旗新冠疫情防控工作指挥部关于在部分重点小区开展全员核酸检测的要求，10月26日上午，大沁他拉街道按时启动了泰和花园、柳韵春城、温馨佳苑三个小区的全员核酸检测工作，共采样5403人。

泰和花园、柳韵春城、温馨佳苑三个小区分别属于新兴社区、金沙社区和诺恩吉雅社区。包联三个小区的奈曼旗直部门单位领导、志愿者、采样医务人员、维持秩序的民警、社区工作者、社区网格员等按照核酸检测方案要求，分工明确，各司其职，有序组织居民检测；“线上线下”宣传工作中，社区网格员通过电话、微信群、敲门、张贴通知、小喇叭播报等形式，宣传核酸检测公告内容、提前截图或打印核酸检测预登记码等信息，分楼道、分时段有序进行核酸筛查检测；针对行动不便的老年人和残疾、患病不能外出的居民，大沁他拉街道组建了流动采样组，先后在三个小区采样点入户采样112人，对高龄老人、残疾、患病等特殊群体居民做到了“应检尽检”。

下一步，大沁他拉街道将不断完善和细化核酸检测相关工作，抓牢、抓细、抓实疫情防控各项举措，继续绷紧疫情防控这根弦，不断巩固疫情防控成效，切实保障辖区广大居民的健康安全。

# 律师普法进社区 法治宣传提能力

本报讯(记者 李肖峰) 为增强社区居民的法律意识，提高群众维护自身合法权益的能力，近日，扎鲁特旗杏花社区新时代文明实践站与内蒙古科硕律师事务所联合，开展了“律师普法进社区 法治宣传暖民心”活动。

此次活动以引导居民通过法律途径，运用法律手段，依法实现诉求为引导目标。现场，科硕律师事务所律师通过实际案例，为社区居民详细讲解民法典中婚姻家庭编、继承编、侵权责任编、物权编等等与人们日常生活息息相关的法律法规，使社区居民了解到如何更好地运用法律知识保护自身权益、利益不受损害，以及在利益受损时如何进行自我保护。

此次活动的开展，潜移默化地改变着居民的法制观念，强化了人们知法、守法、用法的法制意识，为构建和谐社区营造了浓厚的法治氛围。

# 福苑佳园社区揭牌 成立精神障碍康复社区

本报讯(记者 李肖峰) 11月7日，科尔沁区民政局及安康医院与红星街道民政办联合打造的福苑佳园精神障碍康复社区正式揭牌成立。

现今，生活节奏快，人们的精神压力与日俱增，精神健康问题也越来越严重。近年来，随着医学发展，医疗模式也从“以疾病为中心”逐步转向“以健康为中心”以及“医院+社区一体化”精神卫生服务模式的推广。精神康复，特别是以社区为基础的精神康复的作用越来越重要。福苑佳园精神障碍康复社区正式成立后，安康医院将入驻专业的精神疾病治疗医师坐诊，可以为辖区内近90名患有精神障碍的患者以及精神压力大的居民，提供随时方便的诊疗条件，更好地服务社区居民。

# 西门街道新入职网格员岗前培训 为服务群众注入新力量

本报讯(记者 王晓飞) 近日，科尔沁区西门街道组织开展了第二批新入职社区专职网格员岗前培训会。

此次培训会是扎实推进专职网格员能力素质提升的重要举措，课程安排紧凑并邀请工作经验丰富的干部进行辅导，集中学习辖区基本情况、工作纪律、网格设置、“十大员”职责、“3117”工作流程、惠民政策、劳动保障、观看学习党的二十大精神专题辅导视频等方面，使新入职网格员在短时间内迅速熟悉业务、更新观念，理顺了工作、学习的疑问，时刻把工作纪律摆在前面，提升党性修养与工作信心，更好发挥专职网格员作用。集中学习后开展了网格员摸底测试。

下一步，西门街道将持续提升网格员综合业务能力，积极引导网格员迅速理清工作思路，适应全新角色，扎实推进街道基层治理工作，为畅通服务群众“最后一公里”注入新的力量。

## 移风易俗系列漫画



## 社区黑板报

## 减少等候 城北社区居民胸前上“码”



本报讯(记者 李肖峰) 在开展常态化疫情防控工作中，开鲁镇城北社区积极行动，为辖区无智能手机居民制作了核酸检测二维码，有效提高了核酸检测工作效率，减少了居民登记等候时间。

一直以来，社区在组织居民做核酸检测时，常常会碰到居民没有智能手机或者纸质的二维码扫不出来的问题，影响检测速度。为解决这一实际问题，城北社区组织人员展开统计，特意为居民“量身定制”了核酸检测二维码胸牌，并一一发给他们。有了这个清晰的胸牌，核酸检测信息录入不仅方便快捷，还大大提高了信息准确率，在细微之处，彰显了社区回应民忧、解决民愁的工作态度。