

群众在我身边 我在群众中间

本报记者 李宇航 李星南 殷洁 许艳霞 王菁 聂春洁 吴雨蒙 文/图

郑州之治

“有事儿就找魏书记”

“有事儿就找魏书记。”在郑州市中原区桐柏路街道郑工集团社区，居民们常常会把这句话挂在嘴边。

“魏书记”说的就是郑工集团社区党委书记魏红菱。她是60后网格员，也是社区带头人。她深耕基层二十余年，始终想群众之所想、急群众之所急，用心、用情、用实干解决居民的急难愁盼。

今年4月，农业路与董寨路交叉口人行通道出现大面积污水外溢，污水蔓延到大路，严重影响居民出行。魏红菱接到微网格员通过“郑好拍”平台上报的信息后，15分钟就赶到现场。她先是联系辖区商户，借助其专业设备，2小时就完成了化粪池清淤，及时遏制了污水扩散。随后，她协调多个部门，现场勘查管道情况。确定需要更换管道后，她又组织多方协商，组建施工队，制定施工方案，最终3天内完成管道更换，彻底解决了污水外溢问题。

郑工集团社区下辖8个楼院，均为2000年之前建造的老旧小区，辖区老年人较多。2022年，在魏红菱带领下，社区借助老旧小区改造契机，将1000平方米的临时彩板房改建为集颐养活动中心、老年餐厅于一体的综合服务体。魏红菱还联合辖区郑工医院，为老人提供“便捷就医、帮扶送医、上门诊医”等服务，并积极推动电梯加装工作，解决老人“下楼难”问题……

小事快办、急事速办、难事联办。“有魏书记在，啥事儿都好办。”“魏书记就是我们的‘主心骨’。”这样的话语在社区居民中广为流传。而在魏红菱带领下，郑工集团社区安全有保障、服务有温度、治理有活力，居民幸福感不断升级。

乡亲们 “贴心人”

巩义市夹津口镇双河村，每天都有一个身影，骑着电动车，穿梭在山路上，走访各家各户。她入户看望患病老人，巡查村里的安全隐患，清洁村里的环境卫生，处理邻里之间的矛盾纠纷……村民的急难愁盼，都在她日复一日的走访中得到化解。

双河村是一个仅1.6平方公里的小山村，300多户村民分散在6个片区居住，这个每天穿行在村里的身影就是双河村的网格员李杏民。村里山路连绵，一些患病老人和残疾人行动不便，日常生活很需要帮助。李杏民每天都到他们家中走访，帮助他们打扫卫生、代买东西、办理养老保险认证、申请救助款等。时间长了，李杏民成为大家心中最信赖的“贴心人”。

有一次，李杏民巡查时发现村中一处自来水管破裂，她立即联系村里水管管理人员和维修人员进行维修。还有年久失修的电线、雨天路面积水……这些看似琐碎的“小事”，都关系着村民的日常安全和生活质量，李杏民总是第一时间发现、响应、协调处理，将问题解决在萌芽状态。

面对村里很多妇女没有工作的问题，李杏民召集村中有工作意愿的妇女，开展技能培训，并积极联系协调附近工厂，为她们争取工作机会，如今，双河村有近10名妇女在镇上的鞋面加工厂上班。针对村里文化娱乐生活贫乏的问题，李杏民积极奔走，联系开展送戏进村、公益电影放映等活动，丰富村民的文化生活。

“我希望看到村子越来越美丽，乡亲们生活越来越好，这样我生活在这里，也会觉得很幸福。”李杏民说。而在李杏民和其他网格员及乡亲们的共同努力下，双河村正朝着更加美好的方向前行。

给基层治理装上“智慧大脑”

郑州市惠济区位于黄河南岸，这里北临黄河、生态宜居，既是文旅产业的聚集地，也是郑州市最大的食品批发市场，治理环境复杂多样。

孟焱鑫是惠济区新型智慧城市运行管理中心主任，2022年5月，他加入惠济区党建引领网格化治理专班。面对复杂多样的治理环境，孟焱鑫认为，传统的“人海战术”网格化治理模式不再行得通，于是他决定带领团队踏上网格化治理的数字化转型之路。

“过去处理一起纠纷，网格员来回奔波，不仅不方便，而且效率低。”孟焱鑫说。为此，孟焱鑫带领团队历经8个月的努力，创新建立了“风险智库”特色应用，深度融合政法、城管、应急等系统的数据资源，实现风险隐患和问题处置“一网统管、一键处置”。这不仅提高了网格员的工作效率，还极大提升了治理工作的精准度和群众的满意度。

“风险智库”的建立，为众多居民和企业带来了实实在在的便利。此前，某建材公司张经理与张某因欠款纠纷闹上惠济区人民法院，法院巧妙利用“风险智库”，将案件推送到了城市治理平台上。网格员迅速介入，协同网格员高效化解了双方矛盾，最终实现“案结事了人和”。

孟焱鑫带领团队建立的“风险智库”融合全区12345热线、数字城管等十多类数据源，建立起一个动态数据库，被称为基层治理的“最强大脑”。同时，为了消除部门间的信息隔阂，孟焱鑫还创立了“五员一律”协同机制，涵盖巡防队员、法官、检察官、警官、司法人员和律师，为基层治理注入了法治元素，对信访、涉诉等风险事件进行整合，并根据风险类型和处置难度进行分类管理。

社区里的00后

在二七区大学路街道嵩山社区，有一位00后的社区副书记。从“嘴上没毛、办事不牢”的质疑，到居民交口称赞的“治理先锋”，张森扎根基层治理已有5年多时间。

2019年，刚刚毕业的张森来到嵩山社区工作，成为该社区最年轻的社区委员，也由此开启了他的社区工作之旅。刚来社区时，质疑声如影随形，居民们普遍不信任他这个初出茅庐的年轻人。张森也委屈过，但他知道，只有调整心态、积极应对，用心用情为群众办实事、解难题，才能得到大家的信任。为此，他记录下密密麻麻的工作笔记，不断提高自己的工作质效。

在为社区一位80岁的退役军人办理退役军人优待证时，面对时间久远，老人相关证件不全等问题，张森前后奔走，积极沟通协调，最终帮助老人拿到退伍军人优待证。这件事让老人深受感动，干脆认了张森作“干孙子”，知道张森喜欢吃包子，老人家里每次包包子都会给张森送去。这件事在社区里也被传为佳话，居民对张森逐渐改观，越来越信任这个年轻人。

在嵩山社区，像张森这样的青年社区工作者还有很多。同为社区青年工作者的刘洋，针对楼顶安全隐患排查这一问题，引入无人机巡检系统，违规搭建、防水层破损、杂物堆积等潜在问题清晰可见，大大减轻了人工排查压力。此外，这些青年社区工作者创新设计了一系列社区治理项目，比如“环保积分银行”项目、“社区文化节”项目等。

“年轻的社区工作者带来的不仅是青春活力，更是社区治理工作的新思路、新方法。”嵩山社区书记张蔓说。

① 社区食堂里，张森正在帮助老人打饭

② 周慧玲组织社区文化活动

③ 魏红菱（右）和社区居民日常交流

④ 李杏民在困难群众家里帮忙打扫卫生

⑤ 田金平看望独居老人

⑥ 孟焱鑫在惠济区新型智慧城市运行管理中心开展工作



融入社区 治理展现 “银发担当”

“周老师，那可是我们社区‘一宝’。”提起周慧玲，二七区大学路街道康桥华城社区的居民无人不熟悉。这位与共和国同龄的退休老教师，献了青春献白发，在新时代社区治理工作中依然“冲锋在前”，发挥着“五老”人员的独特作用。

2008年，周慧玲一家人住康桥华城社区，她发现居民之间缺乏交流互动，孩子们也不怎么出门，乱扔垃圾、高空抛物等不文明现象时有发生。“社区的事应该是大家的事，我希望大家都生活在和谐友善的环境里。”此后，周慧玲积极投身社区治理工作，致力于让睦邻友好、社区和谐。

周慧玲带领社区150位老同志组建了一支社区“文化建设志愿服务雷锋团队”，开展各类文化志愿服务活动。这个团队后来也成为社区党总支落实党的各项政策、推进服务工作的群众队伍。他们编印社区小报《康桥故事》，助力社区文化建设；创办“康桥学堂”，常年义务讲课。

在周慧玲倡导下，康桥华城社区还成立了郑州市首家社区关工委和社区少先队，为邻里排忧解难。同时，周慧玲还帮助社区培育了巾帼志愿服务队、社区人民调解队等多个社会组织，涵盖文化娱乐、社区事务、矛盾调解等多个领域，成为社区治理的重要力量。

在周慧玲带动下，越来越多的居民也自愿主动参与社区治理，大家齐心协力，共同营造美丽、和谐、文明的社区环境。居民们由最初的“同在屋檐下、相见不言语”转变为如今的“愁事有人解、难事有人帮、同檐结邻里、交融似乡亲”。一个邻里之间互帮互助、互学互进的“社区幸福共同体”形成。

从“外卖小哥”到“治理先锋”

今年7月，外卖员田金平收到了一份特别的荣誉证书，郑州市公安局管城分局西大街派出所授予他“优秀商都义警”称号。这个称号，田金平可谓实至名归。

今年37岁的田金平在郑州做外卖员已经6年。2024年6月，管城区成立了一支由外卖员、快递员、网约车司机等新就业群体组成的志愿服务团队——“暖小新帮帮团”，平时就爱帮助人的田金平第一时间加入了这个团队。

加入“暖小新帮帮团”后，田金平积极参与志愿服务和社会治理。他将平时工作中发现的安全隐患、卫生问题等，通过“郑好拍”上传，推动问题隐患及时解决。他也化身“宣传员”，积极参加防诈骗、消防安全等知识的宣传普及。

今年4月的一天夜里，田金平和妻子途经大学路时，遇到一名情绪崩溃的女子欲跳河轻生。田金平和妻子立即上前劝解，经过他们一个多小时的劝解，女子情绪缓和。随后，田金平自费叫了一辆网约车，将女子送回了家。

田金平还与一位70多岁的张阿姨组成了“结对帮扶”。每次送外卖经过张阿姨家小区时，田金平都会到张阿姨家看看，或帮老人买东西、打扫卫生、维修电器等，或单纯与老人聊聊天。有一次，张阿姨家中插座突然起火，她首先想到的就是给田金平打电话。田金平接到电话后，立即赶到老人家中，更换了屋内老化破损的线路和插座，及时消除了老人家中的安全隐患。

目前在郑州，像田金平这样参与社会治理的外卖员、快递员、网约车司机等还有很多，约3000名新就业群体人员成为“流动网格员”。他们凭借走街串巷的职业特点，深度融入网格化治理，及时发现隐患，成为城市治理的“新”力量。

