

## 红旗镇“7712580”网格民生热线开通一周年

民意回应更及时  
为民解忧更高效

发现不文明行为想举报、邻里之间发生矛盾纠纷、政务业务不知如何办理、对政府工作有好的建议,怎么办?在金湾区红旗镇,一个电话统统可以“搞掂”。

2023年7月25日,红旗镇充分整合镇域社会治理资源,创新社会治理方式,正式开通“7712580”网格民生热线。如今,热线已运行一周年,日益成为辖区居民的“贴心管家”。

该热线依托“热线+网格”联动机制,坚持“线上无休、线下无缝”的工作原则,7×24小时受理居民咨询、求助、投诉、举报和建议,实行全链条闭环办理,办理质效获得居民一致认可。

一年来,“7712580”网格民生热线已累计接听群众来电2523单,办结2490件,满意率超95%。随着热线的运作,红旗镇社会治安环境也在不断向好,市域社会治理“平安+”指数在全市排名从2022年的第10位提升至2023年的第5位,辖区群众的获得感、幸福感、安全感持续提升。



“7712580”民生服务热线。

采写:本报记者 宋一诺  
摄影:本报记者 张洲

## 一个电话解难题

## 群众诉求解决效率大幅提升

为了更加用心用情用力地解决群众“急难愁盼”,热线实行“接诉即转、接转即办”工作模式,一般类政务咨询接线员能够即时回复,求助类来电由网格员第一时间到达现场协助。通过优化评价考核机制,对事项办理流程进行跟踪问效,确保“事事有回音”“件件都解决”。

“您好,我想反映一下,楼下烧烤档占道经营,而且噪音非常大,严重影响我们休息……”一天夜里,红旗镇

“7712580”网格民生热线接到群众反映诉求,接线员询问清楚情况后迅速通知相关部门和网格员。不一会,网格员和夜间巡逻的综合执法队员、综治队员便到达现场制止了扰民噪音,并督促商户业主迅速整改占道经营行为。

“最近有关这方面的投诉较多,是不是需要开展集中整治?”通过对群众诉求进行“日梳理、周总结、月研判”,相关工作人员发现近期关于噪

音问题的投诉占比较高。红旗镇迅速召开工作会议,重点排查研判此前居民多次投诉、集中投诉的噪音问题,集中开展噪音扰民专项整治行动,确保还“静”于民、守护民生。

接到一个诉求,解决一类问题,“7712580”不仅是一个便民服务平台,也是一个双向交流平台、民生监督平台,已成为红旗镇更好地解决民生问题、提升政务服务效能、持续优化营商环境的重要载体。

## “5+”网格新机制

## 打造基层治理“红旗样板”

群众诉求高效解决的背后,离不开红旗镇在基层社会治理工作中的长期探索和创新实践。

网格是连接千家万户的“毛细血管”,关系到服务群众“最后一公里”是否畅通。立足辖区实际,红旗镇整合党建、城管、消防等十一类网格,科学划分78个综合网格,从辖区原有社区协管员等群体中择优选拔出98名综合网格员,按照“一格多员”“一员多能”原则,最大程度发挥综合网格员价值和能动性,确保业务“千条线”在网格“一根针”中有条不紊地落实。

着眼更高效为民解忧,2023年6月,红旗镇综合指挥中心正式建成投用,该中心以“多中心合一”“一网统管”为目标,统筹开展全镇值班值守、

应急指挥、监控研判、诉求处理、网格管理、“12345”及镇级“7712580”网格民生热线等各项工作,网格员无法独立完成的热线工单,由中心调度上级网格或相关职能部门协助跟进,有效避免了层层转办,进一步缩短办事周期,诉求事项平均办结时间缩短了一倍以上。

红旗镇持续深化以“党建+网格”为引领、“中心+网格”为支撑、“业务+网格”为关键、“热线+网格”为驱动、“民生+网格”为根本的“5+”网格新机制,打造基层治理“红旗样板”。网格员在服务群众的过程中,加强与居民群众的交流、交心,全面倾听群众所想、解决群众所急、回应群众所盼,吸引了不少爱心志愿者参与到网格建设中来,共同构建有温度

的和谐社区。

“我们希望能够将各项基层社会治理基础性工作与网格化管理模式有机结合,进一步提升基层工作发现问题、解决问题的能力,用‘小网格’撬动‘大治理’,用‘小确幸’守护‘大民生’。”红旗镇有关负责同志介绍道。

随着治理能力和治理成效的持续提升,红旗镇先后获得全国乡村治理示范镇、广东省“百千万工程”首批典型镇、省“1+6+N”基层社会治理体系建设先进典型、省信访工作示范镇等一系列荣誉。接下来,红旗镇还将继续深化“7712580”网格民生热线工作,不断完善“5+”网格新机制,用点滴改变汇聚基层治理改革创新能力,努力构建共建共治共享的社会治理新格局。

禁毒宣传走进运动赛场  
红旗镇筑牢  
全民防毒墙

本报讯(记者宋一诺)为进一步提高禁毒宣传覆盖面,红旗镇禁毒办近日开展禁毒宣传进场所活动,走进由广安社区、双湖社区新时代文明实践站联合举办的青少年乒乓球比赛现场,将体育运动与禁毒宣传相融合,营造“全民健身,全民禁毒”的浓厚氛围。

当天,一场禁毒宣传活动在现场举行。赛场上,球员们奋力拼搏,激烈角逐。比赛间隙,工作人员向居民和参赛人员发放禁毒宣传单,普及毒品危害及防毒知识,还通过仿真毒品模型,生动形象地展示了毒品对人体的伤害,引导青少年增强药物滥用预防意识,认清滥用危害,拒绝不明来源食品饮料,面对困境时积极寻求家长老师帮助。

体育赛事是展现个人毅力的舞台,也是传递正能量的有效途径,接下来,红旗镇禁毒办将以此次活动为契机,探索开展更多类似宣传活动,更广泛地提高群众禁毒意识和防范意识。

小林村举办  
红色夏令营

## 在青少年心中种下爱国拥军种子

本报讯(记者宋一诺)8月1日,一场以“少年橄榄绿,点燃科技梦”为主题的红色夏令营在小林村启动。来自广东青年大学生“百千万工程”突击队——广东科学技术职业学院科“种”童心乡村振兴实践团的大学生化身“老师”,带领小林村的青少年体验军训,致敬老兵。

穿上迷彩服,立正、稍息、齐步走……在大学生退役士兵教官的指导下,小林村的青少年投入到紧张的训练中,每一个动作都力求标准。当天下午,在社工的带领下,大学生和青年来到小林村抗美援朝老兵黄木根和李翻家中。在李翻爷爷家中,青少年们围坐在他身旁,认真听他讲述当年的战斗故事,仿佛置身历史长河中。在黄木根爷爷家中,他拿出自己珍藏的勋章,与青少年们分享背后的故事。老一辈保家卫国的故事,令在场青少年深感敬佩。

此次活动由广东科学技术职业学院团委主办,广东科学技术职业学院汽车工程学院团委、小林村党群服务中心承办,珠海市瑞众社会工作服务中心协办。接下来,小林村将进一步加强与广东青年大学生“百千万工程”突击队的联动,常态化开展红色教育活动,在青少年心中种下爱国拥军种子。



军训列队现场。本报记者 张洲 摄