

# 玺萌社区网格员张晨：“找家长”“找子女”，巧妙处理网格事

YMG全媒体记者 宋晓娜  
摄影报道

今年是张晨从事社区工作的第8年。她说，自己是社区的“老人”，是网格工作的“新人”，网格员这个身份对于她来说是一份责任。

“我到芝罘区玺萌社区1年多了，和居民从陌生到熟悉，通过网格让服务更加便利。”张晨说，她从被动服务到主动服务，将社区服务的触角延伸到了每个家庭。



## 及时排查，化解居民矛盾纠纷

张晨说，网格员要当好矛盾纠纷调解员，及时排查和化解矛盾纠纷。

在一次走访中，张晨了解到有两户居民因为门口杂物等生活琐事发生纠纷，私

下多次沟通无果。在仔细了解情况后，她决定“找家长”，选合适的时间上门，与居民家中的老人沟通，将门口杂物和垃圾清理干净，巧妙化解了邻里纠纷。

排查安全隐患也是张晨每天必做的工作。

有两位老人在一栋楼的墙体外侧搭建了铁栏杆，里面存放了大量杂物。张晨决定“找子女”解决。她多次和

老人的子女沟通，做通了老人的思想工作。社区联合物业公司将私搭乱建拆除，并收拾得干干净净。小区环境变得整洁舒适，邻居们纷纷点赞。

## 深入走访，帮助居民解决实际困难

信息收集是做好网格服务和社区服务的基础，只有基础工作做扎实了，才能更加顺畅地推进网格工作。

“关键是要和居民熟悉，增强信任感。”在张晨看来，网

格走访就是与居民们“制造交集”，交集多了，自然就熟练了，感情也就近了。

她及时掌握群众的服务诉求，力所能及地帮助居民解决实际困难，努力做居民的贴

心人。

今年8月，一些居民在网格群反映小区夜间有刺鼻气味，家里根本没法开窗。张晨第一时间通过芝e办平台上报情况，及时对接相关部门对异

味源头进行排查。环保部门通过24小时不间断地排查，最终找到了异味源头，并进行了有效处理。问题解决后，张晨第一时间在网格群告知居民，居民们直竖大拇指。

## 线上线下齐发力，当好宣传员

“大叔，您千万不要点手机上的陌生链接，不要下载陌生软件。”“大姨，明天社区免费给老年人体检，您来时记得带上身份证。”……

张晨及时掌握各类最新政策，上传下达，将好政策准确及时向居民传达，当好政策

法规宣传员。线下，她通过发放宣传单页、张贴条幅、大喇叭广播等多种形式，向群众普及便民福利、防电信诈骗、医疗养老等相关政策知识。

线上，她依托网格微信群、朋友圈常态化发布便民信

息。针对辖区独居老人、残疾人、困难妇女及残疾儿童等生活不便的困难群体，张晨通过入户走访、拉家常等方式，询问他们的身体情况和生活状况，并及时解决日常生活的困难，实现服务零距离、零障碍，打通服务群众“最后一米”。

走访居民、宣传政策、调解矛盾、美化环境……每项工作，张晨都冲在前面，凭着一份热情和责任，默默守护网格居民的平安和基层的和谐。虽然工作有苦有乐，琐碎而平凡，但她甘之如饴，乐在其中。

## 新桥东社区：教孩子绘制京剧脸谱

本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 摄影报道)近日，芝罘区凤凰台街道新桥东社区联合鸣野培训学校开展“绘脸谱·传国粹”京剧脸谱手绘活动。

美术老师向小朋友们介绍了京剧的起源和脸谱的含义。社区工作人员给每位小朋友分发了脸谱材料包。小朋友们根据自己的喜好，挑选脸谱样式，尽情描绘，完成了一幅幅生动的脸谱作品。现场气氛温馨而活跃，大家纷纷拿着自己绘制的脸谱作品合影留念。



## 楚苑社区：增设健身器材

本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 通讯员 张琦 摄影报道)“家门口安装了健身器材，以后锻炼身体可方便多了！”昨日，芝罘区楚苑社区居民王大叔高兴地说。

楚苑社区是老旧小区，辖区仅有一处集中的健身器材区域。在入户走访中，不少居民反映健身器材少，锻炼身体不方便。为了满足居民的健身需求，社区与有关部门多次沟通交流，同时征求居民意见建议，成功增设一批健身器材。



## 上尧社区：修复广场破损装饰物

本报讯(YMG全媒体记者 宋晓娜 摄影报道)近日，芝罘区上尧社区网格员韩晓燕发现上尧花园小广场上方装饰的白帆布破损，近一半帆布开裂，几近脱落。

韩晓燕立刻联系物业管理人员进行修复。物业负责人表示，装饰的白帆布是由专业人员安装的，拆卸也需要专业人员和专业工具，费用较高。社区与物业多次协商沟通，对白帆布进行了修复，并将现场清理干净，小广场恢复了往日的热闹。



# 市区两级城管27日进社区

现场受理居民诉求，解决群众身边事

## “城管开放日”活动计划表

区(市)	地点	活动主题
芝罘区	世回尧街道富顺苑西区	城市管理进社区，服务群众解民忧
福山区	清洋街道-澳城苑小区	城管进社区，服务面对面
莱山区	黄海路街道前七赤社区	普法、供热、垃圾分类等城市管理服务走进社区，服务群众“零距离”
牟平区	宁海街道新城街社区	城市管理进社区，服务群众零距离
黄渤海新区	福莱山街道凤台社区	城市管理进社区，服务群众面对面
高新区	马山街道海越社区	城管服务进社区，联合整治促提升
蓬莱区	登州街道海梦苑社区(主会场)、紫荆山街道府后社区、蓬莱阁宝龙社区	城市管理服务进社区
长岛综试区	南长山街道步行街	城市管理进社区，服务群众在街头
海阳市	方圆街道阳光社区	城市管理服务进社区
莱阳市	城厢街道马山社区	城市管理进社区，相约冬阳幸福游园
栖霞市	庄园街道果都社区金线岭小区	城市管理进社区，服务群众零距离
龙口市	新嘉街道泳汶社区	城市管理服务进社区
招远市	罗峰街道健康社区府前广场	共建美好城市，共享幸福生活
莱州市	永安路街道西盛社区	城市管理服务进社区

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)12月27日9时至11时，烟台市城市管理局将组织各区综合行政执法局会同辖区街道办事处在社区开展“城市管理进社区 解决群众身边事”城管开放日活动。市区两级城管部门分管领导、相关科室负责人、业务骨干和相关单位负责人将共同参加。

市区两级城管将围绕市政设施、园林绿化、公用事业、环境卫生、行政执法等“五进社区”活动内容，现场受理居民诉求问题，对生活垃圾分类、违建治理、水暖气等大家关心的热点问题进行现场科普、答疑。

对于现场诉求的问题，市区两级将以“能现场解决现场解决，不能现场解决做好登记限期督办解决”为宗旨，确保问题“事事有着落，件件有回音”。