

小网格里的“大管家”

芝罘融媒体记者 王睿 通讯员 王琳 冷诗慧 刘洛晶 摄影报道

屋顶漏水找网格员、屋檐下有悬冰找网格员、老人迷路找网格员……在我区各街道社区，社区网格员们将隐患排查在网格、服务落实到网格、小事解决在网格，用坚守与奉献诠释责任与担当，织密民生“服务网”，让群众“格”外放心。



上午9点30分，白石街道新石社区第一网格网格员付维领正拎着她的文件袋，到辖区居民家中走访慰问，走在路上，不少居民热情地与她打招呼、聊天。拎着红色文件袋、做事情认真严谨、有事情找“小付”……成为辖区居民对付维领的第一印象。

2000年进入青年路社区工作，2009年调入新石社区，而今年正是付维领从事社区工作的第23个年头。



一封感谢信，寥寥话语中满是赞许；一次突发事件，彰显责任与担当；一条条微信留言，赢得居民纷纷点赞。毓璜顶街道文化苑社区第六网格网格员吴青霞用实际行动解决居民“急难愁盼”，为幸福“加码”。



每天泡在社区里

一年365天，新石社区第一网格的居民几乎每天都能看到付维领的身影。了解居民生活情况、为民排忧解难，查看楼院环境卫生、排查安全隐患，上门宣传政策法规、慰问困难群体，这些都是付维领的主要工作。

“大姨，您最近身体咋样？腰好没好点？”“大叔慢点走，这坡有点陡，我扶您。”走在路上，付维领遇到居民总会亲切地询问他们的近况，同时不少居民和她打招呼或询问一些问题，她总是微笑着耐心细致讲解，解答不了的她就一条条仔细记录在本上，和相关部门核实后给居民准确的答复。

“王奶奶，我是居委会小付，听说您老伴前不久走了，您别太难过，要照顾好自己，有困难一定和我说，有我们在啥都不是事儿。”付维领边安慰新成街的王奶奶，边拿出写有自己联系方式的小卡片交给她，耐心仔细叮嘱她生活上的注意事项，同时告知关于老年人的福利政策，让政府政策惠及到每个居民。

居民身边的“贴心人”

作为社区网格员，居民群众反映的问题，付维领都会记在心里并积极推动落实，力求做到事事有回音，件件有落实。

正月初五，新成街4号楼三楼卫生间发生漏水导致楼梯结冰，付维领听说该情况后第一时间联系物业公司

司，并发动志愿者对楼梯进行防滑处理，因正值春节假期加之天气寒冷，付维领便耐心与居民群众做沟通解释工作，争取居民谅解。假期结束后，付维领立即带着保洁人员到现场查看情况，将楼梯的结冰进行整体铲除，畅通居民的安全路。

“新石社区老旧小区不少，老人也不少，谁家都会有点事，都会遇见点麻烦，而我们所做的就是帮助他们解决麻烦，让居民安心，让这些老人更加幸福。”付维领说。

社区治理的“好帮手”

付维领不仅是居民身边的“贴心人”，更是社区治理的“好帮手”，作为新石社区党委副书记、社区副主任，积极参与社会组织的社工项目执行，调动辖区有学习兴趣的老年人免费在社区课堂培养兴趣爱好，并致力于

设计出符合新石社区特点的社工服务项目。她还主动联系社会组织，开展“五色银龄”老年大学项目，并承担策划、执行、档案整理等工作，切实满足社区老年人“活到老，学到老”的愿望。

2000年至今，付维领用心用情做好社区工作，切实帮助解决居民“急难愁盼”难题，赢得居民的信任和支持。2005年经济普查市级先进个人、2010年为民服务先进个人、2015年区优秀志愿者、2018年未成年人思想道德建设优秀工作者、2021年烟台市“巾帼红”社区工作者……众多荣誉加持下，她始终秉持初心，扎根基层为民服务。

初心不变，砥砺前行。付维领希望能够靠自己的努力，热情服务居民邻里，尽心尽力尽责，做好居民身边的知心人，社区治理的领路人。



文化苑社区网格员吴青霞： 把居民小事当成大事来办

解决邻里纠纷收到感谢信

“一件看似不起眼的工作，却被小吴当作最重要的事来完成，给我们家带来温暖的回馈，这就是基层网格员们的真实写照……”这是毓璜顶街道文化苑社区文化五巷四号楼居民给吴青霞送来的一封感谢信。

信中说道，当日下午18点钟，文化五巷四号楼居民与邻居协商水管漏水维修事宜时产生争议，险些发生冲突，居民便拨打吴青霞的电话，吴青霞第一时间赶到居民家中，楼上楼下跑着和居民反复沟通，化解矛盾，并找到施工方进行协商，找出对于居民最经济实惠的方法。

“对于感谢信的看法是感动和欣慰，感动的是得到居民的认可，欣慰的是在当天晚上就能及时解决了居民的问题，没让矛盾激化升级。”吴青霞笑着向记者说道。

突发渗水忙到深夜

2022年参加社区工作的吴青

霞，虽然工作时间短，但丰富的社会经验让她迅速融入居民日常生活当中，一次次成功帮助居民解决实际问题，使她成为大家心中的“大管家”。“我们一有事就找小吴，她每次都不嫌麻烦，真心实意地帮助我们，就像我们的管家一样。”谈及网格员吴青霞，文化五巷居民们眼里满是赞许。

一次，吴青霞接到居民电话，文化五巷3号楼下水井突发严重渗水，水位已漫过脚面，吴青霞立即作出反应，边电话指导居民进行断水处理，边连忙赶赴现场，到达现场后又组织居民有序上报管网故障涉及单位，并联系500供热、自来水公司进行事故原因排查，找出原因之后马上抢修，她同时联系全楼居民协商费用问题，达成共识后，又跟着施工方进行连夜抢修，这一忙就到了深夜。

在琐事中担当责任，在困难中传递温馨。这是吴青霞解决问题的秘诀，更是融入居民生活的法则。

抗疫彰显责任担当

2022年底，随着疫情防控政策的调整优化，社区网格员的工作压力巨增，组织核酸检测、入户摸排核酸漏检人员、电话摸排四类药品重点人员、疫苗接种工作、带领人员上门采样、为阳性老人提供居家服务等工作奔涌而来，作为社区网格员的吴青霞并没有退缩，而是顶着压力，英勇冲锋。

翻开吴青霞在网格群的聊天记录，一条条的求助信息、她都会认真的回复，积极解答疑问，耐心安抚居民的情绪，并帮助有需要的居民。“最忙时，一天要上门服务十多户，从早到晚，虽然很累，但是能够帮助到居民邻里，我觉得再苦再累都很值得。”吴青霞说。

回复快、动作急、笑容甜，成为附近居民对吴青霞的独特印象。“在社区工作，每天都很忙碌，但能实实在在的为居民服务，为居民排忧解难，心里就无比开心，我非常热爱网格员这个岗位”吴青霞说。