

扎根网格，她们倾情奉献

本报讯(芝罘融媒记者 郑秀杰 通讯员 董彩莲 于洁 摄影报道)网格员和楼长是社区基层治理的基石,他们的工作细微且繁琐,他们希望在居民遇到任何困难的时候都能及时出现并帮助解决,他们在做着看似平凡但并不平凡的奉献。

西海岸社区第七网格员 王树静 把群众的事当自己的事

有这样一个人,面对群众的不配合,她微笑回应;面对群众的不理解,她耐心解答;面对群众的大小事,她全力以赴。她每天早出晚归、兢兢业业,在平凡的岗位中十几年如一日的做着不平凡的事情。她就是王树静,芝罘街道西海岸社区第七网格的网格员,一名光荣的共产党员,也是西海岸社区党委尚新党支部书记。

十几年来,初心不变

小网格,大担当。这张“网”不打渔,网的是居民家里的众多琐事;这“格”不写字,只记录居民的所需,所急,所盼。辖区居民每天都能在网格内看到王树静的身影,时而查看网格卫生情况,排查安全隐患;时而与居民聊聊家长里短,了解困难需求,并尽力帮忙解决;时而上门宣传政策法规,慰问孤寡残病,在允许范围内帮助申请政府补贴。她说:“每天主动和居民接触,学会眼观六路、耳听八方,提前发现问题,以便于主动解决问题。”她每天从奇山到西海岸,十几年如一日,仍对社区工作充满信心和干劲儿,网格内的九小门头,背街小巷都布满她的足迹,将问题发现在第一时间,解决在萌芽状态,真正做到了人在“网”中行走,事在“网”中解决。

工作方法多样,高效服务

她总是严于律己、宽容待人,凡

事换位思考,在她的带动下,大家拧成一股绳,为社区发展了很多的志愿者团队,极大地提升了社区工作效率。她说:“群众工作没有捷径,我的办法就是用沟通拉近距离,用服务换得信任。”第七网格共有344户,630位居民,网格内居民信息若有变动,房屋是否存在空户,热心的楼长阿姨们都会及时与之联系。去年芝罘区网格办入户走访,居民信息准确率高达97%。人口普查,网格居民信息摸排时,网格内的热心群众、楼长和志愿者们都是有利的帮手,在短时间内能准确的摸排网格内的人员信息,这在疫情期间给社区防疫工作带来了极大的帮助。

勇于承担责任,不急不躁

王树静同志在疫情严峻时期,她用自己瘦弱的肩膀撑起了网格内的物资保障,在紧急封控时为居民们运送物资,并耐心的安慰网格内的居民,做好心理辅导以及安抚工作,是网格居民的“定海神针”。“我们的网格员静静真的很不容易,那时候我们家在居家隔离,家里老人意外去世,她帮我们跑前跑后联系各项事务,让我们感受到党和社区的温暖。”居民孙某说道。她说:“要把群众服务好,就要把群众的事当成自己的事,把网格当成自己的第二个家,心里时刻想着这个家,顾着这个家。”王树静用她人格的魅力、执着的追求、无私的奉献凝聚了人

心,赢得了荣誉,她经常说“帮助别人,快乐自己”。

与群众心连心,真情为民

在网格中播散爱心,王树静同志主管社区12345工单的处理,每个工单她都会联系居民了解具体情况,有时是电话联系,有时是实地拜访,事件不论大小都会竭尽全力给予居民解答和处理。她说:“遇到矛盾问题时,只要多站在群众的角度去思考,去想办法,去开展工作,总会找到好的解决办法。”去年9月下旬云海台有居民投诉顶楼违建导致自家房屋漏水不能居住的工单,王树静同志第一时间联系了物业和网格员进行入户实地考察,楼上楼下邻居之前有些矛盾,不能静下心来协商,她各方协调沟通,前后历经一个星期的时间,顶楼居民答应拆除木板,允许物业进场维修漏水点,后期还持续跟踪修复进程,并与居民、物业沟通后期养护事宜。在11月上旬,居民漏水问题得到圆满解决。她总是说不管做什么事都要有始有终,既然干一件事,就要负责到底,不能半途而废。

在平凡的岗位上,她始终坚信“无论生活给予了我们什么,我们都要做骄傲的花朵”,纵然“零落成泥碾作尘,也要香如故”,她以这种信念作为服务群众的宗旨,以这份执着与坚持书写“网格”里的不凡人生。

传文明理念 践时代新风



南尧社区第八网格楼长 钟琳 居民的事不怕折腾不怕麻烦

在南尧社区有这样一位暖心楼长,她时时刻刻心系楼栋居民;她耐心调节沟通矛盾,不说苦不说累;她对于居民提出的问题,积极与社区和物业联系探讨解决,不怕折腾不怕麻烦,她就是南尧社区第八网格盛尧街76单元的一位楼长——钟琳。钟琳担任楼长已经三年了。

积极沟通,解决居民纠纷

她搭起居民连心桥,积极沟通解决噪音纠纷。“钟琳楼长,最近总感觉楼上有人大晚上穿高跟鞋噔噔噔的,有点打扰我们休息,希望您能在百忙之中帮忙协调。”这是一位住户向钟琳反映的情况。钟琳一听到这个消息,就立马走访沟通了解情况,“咱们都是邻里邻居,抬头不见低头见,互相体谅一下嘛。”有了钟琳的协调,居民之间也因此多了理解和包容,高跟鞋的噔噔声也不再刺耳,居民心中也不再介怀。后来又有人反映楼栋里的噪音问题,认为是楼栋里有人安装暖气循环泵导

致的噪音,钟琳听说后挨家挨户询问,最后发现并没有人安装,这是一场误会,居民们也不再耿耿于怀。

事无巨细,满足居民诉求

她将居民烦心事挂心头,动员更换单元门。“钟琳楼长,咱住的这个楼说新不新,说老不老,但是单元门确实有些破旧了,每次开门不方便不说,风一吹还会有响声,冬天都不暖和了,还不安全,楼长你看,有没有必要商量着换个单元门呀?”“行,等我打听打听具体情况。”钟琳楼长干脆的一声回答,这就成了她的心头事,分内事。她利用下班时间向物业打听关于更换单元门的问题,通过物业得知楼栋单元门超过一定年限不再保修,钟琳便在楼栋微信群向大家说明情况、了解意见,最后动员大家共同出资更换新单元门。经过动员,楼栋12户统一了意见,没有一家是不同意的,每户拿出623元共同更换了单元门,楼栋居民有了更安全的人居环境。

志愿服务,发扬传统民俗

她心系志愿服务、传承发扬传统民俗。钟琳不仅是一名楼长,同时也是一名美术老师,她的胶东版画被评为崑崙山国家级自然保护区非物质文化遗产。钟琳一有空便会投身志愿活动,社区志愿服务中有她的身影,校园课外社团中有她的身影,崑崙山志愿项目中有她的身影……2022年,崑崙山开展了“文明进景区”实践活动——烟台格“外”好,这是外国留学生暑期中国传统文化体验活动的第一站。钟琳志愿带领留学生们体验了非物质文化遗产崑崙山黄精茶、麻姑寿饼和胶东版画,也带领他们感受了革命老区的特色文化。

钟琳作为楼长履职尽责、为民办事,让每个居民都交口称赞,这正是每个社区都需要的好楼长,好居民。“我也是个普通的居民,在力所能及的范围内帮大家做点事情而已。”受到称赞时钟琳表示。