

传文明理念 践时代新风

人在“网”中走 事在“格”中办

本报讯(芝罘融媒记者 高洁 郑秀杰 通讯员 邱涵钰 郝红霞 摄影报道)在港城,活跃着许多网格员,他们为百姓生活点滴而忙碌着,在基层治理中发挥着不可忽视的作用。人们总是说:万丈高楼平地起,一砖一瓦皆根基。在社区建设中,正是这些“平凡”的网格员撑起“砖瓦”,建设着美丽的社区。

凤凰台街道金晖社区网格员 王桂娟  
扎根“小网格” 传递“大温暖”



矢志不渝扎根基层,笃行不怠服务人民。王桂娟自2000年加入社区工作以来,以满腔热忱默默诠释社区工作的不平凡,在基层烟火里写下“别样浪漫”。

民生小事“急先锋”,走实基层民情“网”

王桂娟基层经验丰富,她常说,网格工作没有“捷径”,就是靠多走访、多沟通。她负责松园里小区35-44单元,49-70单元,共460户,居民947人,网格中人口老龄化严重、人员结构复杂。王桂娟逐户走访认真登记核对信息,做到“栋不漏户,户不漏人”。

针对网格居民流动人口多、白天找人难、个别住户配合度低等问题,她主动放弃休息时间,加班加点积极联络、耐心解释,提高见面率和成功率,连轴转到颈椎发病也不松懈;对个别不配合的住户,坚持多次登门,让他们感受到真心,反复讲明政策。通过循环入户遍访网格460户居民,将他们的基础信息登记注册,并完善车牌号等附加信息,同步更新到网格治理平台“芝e办”中,保证情况明、底数清,目前网格信息准确度达100%。

走访同时,她认真听取居民的意见建议,收集问题,积极解决。翻阅王桂娟随身携带的网格日记本,上面密密麻麻记录着排查出的每一户问题、受理进展、后期

反馈,她真正做到将居民的事情写在纸上,记在心里,落到实处。

辖区居民“万金油”,织密服务温情“网”

网格服务没有时限,有的是一部随时接听居民来电的手机。“桂娟姐,我姑娘毕业了怎么把团关系转到咱社区”“桂娟姐,我快退休了,独生子女奖励手续怎么办”……在众多居民眼里,王桂娟是“业务小能手”,“桂娟姐”三个字也成“万能”的代名词。王桂娟经常说,要做好网格员工作就要当好大爷大妈的“亲闺女”、居民邻里间的“润滑油”、矛盾化解的“协调剂”……通过“扮演”不同角色,解决不同问题,是她能更好服务网格居民的工作“诀窍”。

松园里58单元独居老人曲奶奶,子女住得远,家里房顶突然漏水,老人不知所措,着急上火,于是就想到求助王桂娟,王桂娟立即了解情况,积极协调楼上三户邻居配合工作,联系专业人员上门帮助老人检测漏水点并进行维修,短短2个小时就解决老人难题。

王桂娟始终站在居民中间,用心用心服务好每一个有需求的居民。今年以来,她主动担当,解决居民烦心事、忧心事等各类矛盾200余起,让矛盾纠纷化解在小网格,化解在基层。

激发志愿新活力,绘就环境提升“网”

王桂娟积极探索,将网格化服务与精致舒美城市建设有效结合,把网格服务的触角延伸到基层的每一个角落。她常带领志愿者走街串巷,宣传文明生活方式,对居民乱堆放、乱扔垃圾、不文明停车等行为进行劝导和制止,让大家共同维护整洁的社区环境。

在辖区市容环境各项清理整治行动中,王桂娟不怕脏不怕累,带头捡拾垃圾、粉刷野广告、除草。面对居民的不理解不配合,她总是不厌其烦地沟通、协调。过程中,难免遭到埋怨,但王桂娟都扛了下来,“咬紧牙关,不能轻易放弃”。在她的努力和坚持下,居民从原来的不支持、不服气,转变为积极主动地配合。积力之所举,则无不胜也;众智之所为,则无不成也。王桂娟带动全体居民一起参与小区环境整治,形成“网格员带头干,群众跟着干”的人居环境整治新格局,带动网格居住环境更上一层楼,彻底改变无物业小区脏乱差的形象。

穿行在网格里,看到居民们笑着打招呼,是王桂娟身为网格员感到最幸福的事。居民的信任就是她最大的动力,她将继续怀揣为民服务情感,默默奉献自己的力量,做好每一件为民服务的实事。

世回尧街道惠安社区网格员 卞迦南  
以真情为线,编织“幸福网”



“雨打灯难灭,风吹色更明”。在诗人李白的笔下,萤火虫如此渺小,却又不甘于平凡,任凭风吹雨打,始终闪耀着自己的光亮。同样,有这样一群人,面对居民的不配合,他们以微笑回应;面对居民的不理解,他们耐心解答。他们迎难而上,用心服务,在“网格员”这个平凡的岗位上书写着不平凡的故事。惠安社区第五网格员卞迦南就是这样,用自己的实际行动服务着网格的居民,用真情实意编织着居民的“幸福网”。

网格服务,用心之处见真情

作为惠安社区第五网格员,卞迦南负责着网格内323户近700人的服务管理工作。在社区工作的这两年,她也从一名“门外汉”成长为网格“百事通”。“安大姨最近怎么样?有事就给我打电话”“李大哥,上次您跟我说的事儿我已经给您反映上去了”“孙姐腿好些了吗”……网格里的每一个人她都铭记于心,每一件发生的事都记录在册。家住6楼的夏老师已年近80,常年还在照顾卧病在床的老伴,卞迦南了解到情况后,时常联系夏老师,为其排解内心烦闷,询问生活需求,在知道老人膝盖受伤上下楼不便的时候,便主动承担为其买菜的任务,缓解了老人的生活之

忧。其老伴因精神与身体状况已无法自行在家照顾,老人便委托卞迦南打听养老院信息,并顺利帮助老人成功入住。“我们都有老的一天,为别人也是为自己。”卞迦南感慨地说。据了解,惠安社区第五网格内孤寡老人共有三位,她也时常去到老人家中看望,并及时查看水、电、燃气等的安全情况,不定时与其子女联系,提醒多回家看看老人。

网格治理,长效机制促和谐

不断深入学习研究方法并转化为行之有效的管理措施。她充分利用第五网格网格群,通过日常网格交流发现问题及时建立问题台账,并在居民中积极发掘热心群众,建立爱心志愿小组。通过“梳理-上报-解决-反馈”等流程让问题不出“格”,让难题不再难。

近年来,如飞线充电、乱堆乱放、僵尸车停放、管道维修、快递点扰民等问题共解决五件,得到了居民的一致好评。与此同时,在2022年底开始的美好家园建设中,卞迦南也充分发挥楼长协调组带的优势,将调查问卷、施工矛盾等问题,通过“网格员+楼片长+居民”的网格工作模式建立共治共治新局面,做到“管理与服务相结合”的转变。

网格宣传,社区工作传福音

作为惠安社区负责文化体育与宣传的工作人员,在日常生活中她善于发现并细心记录,充分利用“宣传”这块强有利阵地,及时传递着社区最强音。在“红船惠安”的公众号上会时常看到社区的动态新闻、政策通知、科普宣传等内容;在新媒体和报纸上宣传着社区建设的新风尚。通过一次次创作与创新,让宣传工作为社区开辟一条服务新通道。在工作中她也积极发掘居民文艺爱好者,链接有利资源,先后组织成立“华韵合唱团”“鸿运戏剧团”与“惠安书画院”等文艺组织,并通过开展丰富多彩的文体活动,促进文艺团体间的交流,提高大家参与社区活动的积极性,增强了居民团结互助的凝聚力。

私搭乱建、困难救助、矛盾调解、民生政策、综合治理、入户走访……在社会治理“最后1公里”的路上,网格员默默无闻地解决居民的操心事、烦心事,确保件件有回应,事事有着落。卞迦南时常说,网格工作没有什么技巧可言,需做到眼勤、手勤、脚勤、嘴勤。她始终将居民的事放在心头,做居民的贴心人,用真情实意为线编织“幸福网”,用润物细无声的工作态度,滋润着网格内的千家万户。