

传文明理念 践时代新风

网格中解决群众身边事

芝罘融媒记者 郑秀杰 王睿 通讯员 卞迦南 王丰华 摄影报道

巡查网格，调解纠纷，关爱特殊群体……繁琐而细碎的工作是网格员的日常，他们日复一日的做着这些工作，期望能够给居民一个舒适的、幸福的生活环境，他们不怕麻烦也从不喊累，从一点一点的小事入手，为居民解决烦恼忧愁。居民牢记“有事找网格员”，是让他们最自豪的事情。



惠安社区网格员 高梦霞 “跑腿”拉近与居民的距离

惠安社区网格员高梦霞自担任网格员以来，始终坚持每天一巡查、每周一梳理、每月一走访，真诚热心地为辖区的群众办好事、解难题，努力架起百姓与居委会的连心桥，始终牢记职责使命，将“有事找我、靠上服务”作为座右铭，坚持做到腿勤、嘴勤、手勤、脑勤，用实实在在的行动获得了群众的充分认可。

空巢老人的“贴心人”

随着社会老龄化程度的加深，高龄老人和空巢老人越来越多，社区就成为“空巢老人”的暂时依靠，平时子女不在身边，网格员高梦霞便成了她们的“跑腿人儿”，帮助老人买菜、买药、取快递、扔垃圾，代缴水电费燃气费，帮忙打扫卫生……对于高梦霞来说这些都只是点滴小事，但对于社区老人们来说，解决了生活中的大难题。

亲切的问候、贴心的话语、让老人们倍感关爱和温暖，通过在每天入户巡查过程中及时了解老人所需，为

社区老人提供便捷有效的上门服务，不仅拉近社区网格员和老人的距离，更让老人们不再孤独。

社区居民的“调解员”

社区居民林阿姨睡眠不好，有轻微的神经衰弱，楼上王女士家孩子刚刚3岁，正是活泼好动的年纪，老旧小区楼板不隔音，晚上孩子在家里又跑又跳、又笑又叫，吵得林阿姨苦不堪言，上楼敲过几次门，可收效甚微。林阿姨到社区找到网格员高梦霞，了解情况后，她敲开王女士的家门，表示自己理解孩子在家跑跳，但确实影响邻居休息并出示了阿姨的体检报告单。在她的积极协调下，两家人坐在一起心平气和地商量，王女士答应晚上九点半以后管教孩子不跑不闹，林阿姨愿意给孩子买一块铺在地板上的泡沫垫，两家人也因此关系缓和，平日走动也增多了。

平时她号召居民参与社区组织的各项活动，定期入户走访，在她热心肠的影响下，居民之间慢慢亲近了

起来。

便民政策的“宣传员”

网格员高梦霞除了帮居民解决疑难杂事之外，还要经常深入居民家中，宣传有关禁毒、防电信诈骗、安全使用天然气和文明养犬等方面的知识，让居民第一时间了解党和国家的政策。同时，她还收集群众的各种诉求和微心愿，真正起到了联系居民与社区的桥梁作用。

网格员只是一个平凡的岗位，没有惊天动地的壮举，只有在困难面前，在党和群众需要的时候挺身而出，高梦霞用朴实细小的行动，诠释了对这份工作的热爱与忠诚，通过网格化服务，进一步创新活动载体，开展个性化服务活动，进一步畅通社情民意渠道，引导群众更理性化地表达诉求，进一步深化居民自治，培养群众主人翁意识，在社区干部和协管员的努力下，做到邻里友爱、邻里守望、邻里互助，达到邻里和睦，最终实现大和谐、同快乐的目标。

楚民社区网格员 程绍华 居民口中能办事的“程大姐”

为提升群众获得感、幸福感、安全感，楚民社区第一网格网格员程绍华兢兢业业织“网”、尽心尽力绘“格”，全力用“小网格”服务“大民生”。

楚民社区第一网格是以北上坊旧村未拆迁区域划分的网格，旧村生活环境相对较差，基础设施老旧，外来流动人口多，人员居住密集。鉴于这样的网格特点，程绍华摸索了一套适合本网格内的工作方法。她以“人在格中走，事在格中办”的网格管理原则服务于社区第一网格的居民，大家都亲切地称她为“程大姐”。

居民心中的“小棉袄”

网格虽小，却影响着基层群众的幸福感和满足感。程绍华作为一名基层网格员，工作态度真诚，做事一丝不苟。在平时的工作中，她坚持定期入户走访，关心辖区独居老人的生活和居住情况。每到一处都与老人亲切交谈、嘘寒问暖，了解他们近期的生活状况，并叮嘱老人们要注意保重身体，注意饮食卫生和个人安全，帮助他们解决实际困难，成为他们亲近信赖的人。那天，程绍华像往常一样到一位独居大姨家送温暖时，发现房门没有像往常一样及时打开，她顿时紧张起来，急忙用手机拨通了大姨

的电话。结果大姨发烧了，此时正躺在炕上昏昏欲睡，无力说话。了解情况后，电话里安抚好大姨，并立即回自己家中拿取体温计和退烧药，帮助大姨测量体温、倒水吃药、搀扶躺下。安排好一切后，打电话告诉了大姨在外地工作的女儿让她放心。事后，大姨对程绍华的暖心服务表达了深深谢意，夸赞她就像“小棉袄”一样温暖体贴。程绍华以饱满的工作热情、负责的工作态度，成为了大家口中的“贴心人”。

居民邻里的“暖心人”

作为社区居民的“暖心人”，她将居民邻里间的矛盾纠纷化解在萌芽状态，全力保障网格内的和谐稳定。由于德润路施工和旧村改造，自来水管老化失修，停水现象时有发生，甚至有的家里三天两头就没有水，经常是半夜，程绍华就会接到居民说水管爆裂的电话，通常她会先安抚好居民情绪，并第一时间向合作社反应，联系合作社及时安排专人修理，用最短的时间，最快的速度，解决群众最为关心的生活问题。一起又一起成功化解的小纠纷大矛盾，彰显了程绍华“为老百姓办事，就是要跑断腿、磨破嘴”的工作态度。任网格员以来，

共排查化解网格内各类矛盾纠纷百余起，群众满意度达到100%，千方百计化解矛盾，做好网格的“和事佬”。

社区居民的“安全员”

她也是居民的“安全员”，网格员要做到腿勤，穿梭在大街小巷中，发现任何安全隐患，要立即制止。在走访过程中，程绍华发现拆迁区域里疑似有一棵罂粟，她立刻找到人询问，得知是一个大姨在这儿种的菜园，大姨说是地里自己长出的一棵，看到花开得漂亮没舍得拔，就留着了。程绍华随即联系社区安全员来确认，确定是罂粟后就给大姨讲解罂粟的危害，并就地将罂粟拔除。随后，她加大宣传力度，给网格内的居民讲解罂粟等毒品带来的危害性，加强居民对罂粟的认识，提高全民铲罂粟的意识。

一份耕耘，一份收获，在辛勤努力下，程绍华与居民和谐相处，付出了汗水，也受过委屈，但体会更多的是责任和奉献，居民们一句温馨的问候，一个会心的微笑，就成为她信心和力量的源泉。“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。”程绍华笑着说。