

我为群众办实事

# 脚踏实地，做好居民“贴心人”

本报讯(芝罘融媒记者 王睿 高洁 通讯员 王丰华 摄影报道)从入户走访到解决邻里小事,从居民反映到主动服务,网格员把各类矛盾纠纷、安全隐患尽量解决在网格内,将为民服务落到实处,用心用情办好居民身边的“小事”,脚踏实地为民解忧。

一个人,一双腿,穿梭在居民之间,用纸笔记录下社情民意,作为群众身边的“贴心人”,他们主动担当起辖区居民的“贴心管家”,切实保障辖区和谐稳定。近日,记者走进楚和社区和南台社区,探访社区网格员如何担当作为、为民服务。



## 楚和社区网格员 孙雨 全心全意走街串巷服务居民

楚和社区第一网格内的居民都知道“那个大高个儿 大眼睛,穿红马甲的姑娘就是网格员,有什么事就找她”。民生无小事,一枝一叶总关情。楚和社区网格员孙雨本着“难在网中解,情在网中结”的原则,全心全意走街串巷服务居民。

### 走访沟通了解民情

“深入群众,走访沟通是网格工作的基点,也是践行全心为居民服务的根本体现”。楚和社区第一网格180户,415人,人口结构较为复杂,人口老龄化严重。要通过走访知晓民情了解民意却不容易。万事开头难,楚和社区为村改社区,面对对现代化网格服务工作不清楚不理解的群众,网格员孙雨用积极工作以及全部的热忱投入对广大居民的服务当中,站在群众的立场考虑问题并采取积极的态度解决问题。面对早出晚归或有其他特殊情况的网格居民,采取夜间走访的方式,提高了与居民的熟悉程度,深入了解了居民的急难愁盼。以实事求是的工作态度,以滴水穿石的不懈追求,玉汝于成,功不唐

捐,为促进网格和谐稳定和社区的发展做出贡献。

### 走街串巷宣传政策

面对楚和社区第一网格内居民冬季普遍采用煤炉取暖的现象,网格员孙雨逐户走访宣传防范一氧化碳中毒的相关知识,提高居民防范意识,排除一氧化碳中毒情况的发生。对于冬季天气干燥这一特点,针对本网格特点,网格员孙雨积极宣传防火知识,“大娘,煤炉的炉灰需彻底熄灭后再倒入垃圾桶中,或单独准备储存炉灰的容器,切记……”孙雨总是不厌其烦的对居民宣传着。这一举动大大提高了网格居民对于火灾的防范意识,切实避免了火灾的发生。通过走访发现网格内居民存在放养犬类,不文明养犬等问题,这一行为大大影响社区环境与他人安全,为此孙雨全面调查登记养宠物犬的住户,形成居民养犬台账并进行文明养犬的知识宣传,维护了社区环境卫生提高文明素质。网格员正是通过这种兢兢业业,风雨无阻的工作态度拉近与群众之间的距离,用精诚科学

的工作理念,努力建成更文明、更安全的社区环境。

### 排忧解难赴民所需

“闺女,你快去看看,她家又把香椿种我们家地里了”“你快帮我看一看,我这个手机打不出去电话,是不是坏了”“玉米种植补贴什么时候发放呀,我卡丢了怎么补办”……对于居民提出的这些日常问题看似鸡毛蒜皮,实则是提高居民生活幸福感与获得感的重要途径,网格员孙雨秉持不因服务群众之善小而不为之的工作理念,深入居民民生,以脚踏实地而不啻于空想的态度赢得了群众的信赖。对网格员凭一己之力解决不了的问题,及时上报社区,如走访时有居民反映,暑假学生放假在家无人看管的问题,网格员及时上报社区后,社区整合资源,为辖区学生提供暑期托管服务。用共治理念为群众排忧解难,提高工作效率。

网格员孙雨忙碌在网格之中,用精诚服务人民至上的态度了解民情、宣传政策、赴民所需,织密小网格,激活治理大能量。

## 南台社区网格员 姜佳彤 有事找小姜,墙上有她电话

总有人问,为什么要当网格员?南台社区第七网格网格员姜佳彤表示,因为每一次敲门能为独居老人带来一丝温暖,千万次检查能换来千万家平安,让每一个矛盾都化解在楼道里,能在青春炙热的时光里,帮老人与科技同行跨越“数字鸿沟”……

### 用脚步厘定方向,砥砺前行

社区工作包罗万象,网格工作事无巨细,基层治理一切工作的落脚点在社区、在网格。作为一名网格员,姜佳彤每天拉着助理员到网格内走访,她所管辖的31个楼栋的372户居民,早就熟悉了她。

自2021年来,入户走访工作多在傍晚开展,有的住户往往要上门三四回才能见到人,这些都给排查摸底工作带来困难。有一段时间,姜佳彤早起晚归,利用下班及业余时间“逐户逐人”登记,才跑完整个网格的372户,把流动人口、常住人口、党员家庭、计生对象、精神障碍患者、低保对象等信息分类建档。

### 用真诚践行初心,追求突破

姜佳彤的网格微信群就是居民反映诉求的平台,她时刻关注群里的消息,随时了解辖区情况,第一时间帮居民解决问题,回应好群众诉求,

把问题解决进展反馈给居民,把社区近期的工作成果分享到群内,让居民“线上”接收居住环境的改变。捡到银行卡、钥匙找失主,呼吁邻居停车挪车……不管大事小事,她都尽自己所能为居民解答疑惑。今年以来通过网格群“接单”处理各种问题162件,加强她与居民的沟通联系,和谐网格内的邻里关系。

化解矛盾纠纷是网格员的“必修课”,刚开始姜佳彤一听到网格内有人产生矛盾就头疼,但凡同事去处理矛盾纠纷,她就主动跟着去,听听怎么开场、怎么调和氛围,时间长了,看得多了,现在再面对矛盾纠纷姜佳彤就有自己的一套办法。今年5月,发电厂改造过程中刨漏居民区的雨水管,水电煤气是居民家的头等大事,居民纷纷要求修复,但发电厂一时没能给出让居民满意的方案,双方僵持不下,她立即向主任汇报,带着调解员立刻赶到现场处置,不断安抚双方情绪,积极提供解决方案。经过三次调解,问题圆满解决,并收获居民对她的认可。这是姜佳彤今年化解的第23个矛盾纠纷,更是她在突破自我道路上前进的一大步。

### 用真情奋战逐浪,超越自我

“有事找小姜,墙上有她电话”,

网格里曾经“火”过这么一句话。姜佳彤在的第七网格,全部是年代较为久远的开放式小区,基础设施差、老年群体多等问题对她来说工作中困难重重。

今年3月,凤凰台二街47号楼的齐阿姨联系她:“小姜,我们这边楼下的路灯又不亮了,这下夜班回家的、出门溜弯的都看不清道,太不安全了。”今年5月,网格群内多位居民反映凤凰台二街南头的污水井外溢,污水横流臭气熏天,天热的时候低楼层住户无法开窗,严重影响到居民生活。居民反映问题所涉及的部门,姜佳彤都尽全力联系,看着亮了的路灯、通畅的污水井、干净的社区环境、居民满意的笑容,这是她最大的成就。因为这类问题不在少数,为了能更快解决问题,姜佳彤发动网格内有专业技能、热心志愿服务的8名居民组成“志愿帮帮团”,对居民反映的疏通下水道、小家电维修、门窗修缮等问题,在小范围内就能快速解决,免去需要打多个电话才能沟通到位的繁琐。今年以来,通过志愿服务活动帮助辖区居民解决24件生活琐事,群众幸福感也日益提升。

今后,姜佳彤将继续在她的网格里脚踏实地,继续以“超能力”温暖他人。