



我为群众办实事

平凡网格事 点滴暖民心

芝罘融媒记者 高洁 王睿 通讯员 栾雨桐 王丰华 摄影报道

“有事找网格员!”自从社区有了网格员,大事小事都能帮。在我区,有这样一群网格员,她们用质朴的语言、亲和的态度、不停歇的脚步,从“心”做起,从信息采集到安全检查,把各类矛盾纠纷、安全隐患都尽量解决在网格内,全心全意将为民服务落到实处,认真办好居民身边的“小事”,用实际行动温暖群众的心。



杜家社区第一网格网格员 杜越男 小小网格员 服务多面手

小网格、大担当。这张“网”装的都是居民群众家长里短的琐碎事,众多“格”,记录着却是社区每个角落的所需、所盼。

以“礼、细、诚、信”态度 做好为民服务

杜越男是杜家社区第一网格的一名专职网格员,负责服务杜家疃村431户约1000余人。她已经从事社区工作10年有余,自从担任网格员以来,她负责开展居民信息采集、社情民意收集、政策的宣传、矛盾的化解等多种工作。“这份工作对我来说既是机遇也是挑战,虽然工作比较辛苦,也会遇到不被居民理解甚至误解的时候,但我会全身心做好这份工作!”杜越男说道。

杜家社区第一网格主要是杜家疃村,老年人较多,居民的防范和戒备心理较强,在担任网格员初期,杜越男坚持从一点一滴的

细节做起,努力做到“礼、细、诚、信”这四个字,即入户敲门“礼”字当先,信息采集“细”致周全,带着“诚”心为民服务,取“信”于民乐于奉献。

用实际行动 切实解决居民困难

2023年10月9日在日常走访时,杜越男发现网格内有位居民是糖尿病尿毒症患者,腿脚不便,了解情况后她及时与残联沟通,为他申请残疾人证;为进一步让居民重新适应生活,杜越男又再次与残联沟通,为他申请制作假肢,目前已经处于配型阶段。对于日常的便民服务,她也积极与业务部门沟通,努力为居民解决遇到的困难。

近期正处于城乡居民医疗保险缴费期,由于杜家社区第一网格老年人居多,杜越男便会将居民医疗保险政策及缴费流程明白

纸上门送到行动不便的老人手中,并耐心地向老人充分解读;对于无法网上缴费的老人,她则会主动协助老人完成缴费流程,努力帮助每位老人都能了解政策并及时缴费。看到老人的生活不断变好,杜越男十分欣慰。

把群众需求 时刻放在第一位

对于居民们的称赞,杜越男表示:“我只是把网格内的居民当自己的家人,网格内的老人当成自己的长辈,谁不爱家人,这世界有爱就会变美好”。

汗水浇灌青春,奋斗书写韶华。网格内一件件琐碎的小事,难题迎刃而解后的一声声真诚致谢,让杜越男明白作为一名网格员,她将保持满腔的热情和执着,把群众需求时时刻刻放在第一位,以心换心,用真情感动居民,用实际行动获得居民认可。



楚泰社区第五网格网格员 曲虹霓 网格无小事 服务心贴心

网格不大,但需步步丈量;网格虽小,却事关家家户户。只楚街道楚泰社区第五网格员曲虹霓以“第一时间发现居民需求,第一时间解决居民诉求”为工作目标,切实解决居民的操心事、烦心事、揪心事,真正做到服务“零距离”,成为居民心中的贴心人。

入户走访 信息收集的亲密人

“小小一张网,事务一口清”,这是网格员的任务和职责。为全面了解网格内居民的基本情况、人口信息,把社情民意及时反映上来,曲虹霓时常穿梭在小区的楼宇间,通过定时错峰入户走访、发挥楼长“熟人”作用等方式了解居民需求,收集网格内的详实信息,并将特殊人群分类建立“五色台账”,为更好地开展工作奠定了坚实的基础。

一次次的走访让她意识到一个平凡的岗位却关系着居民的幸福生活。网格员的日常工作就是用自己的“微力量”帮助居民解决

“糟心事”,坚持用“小网格”服务“大民生”。

用情用爱 老年群体的暖心人

在日常工作中,曲虹霓关注独居老人的居住和生活状况。定期上门帮助独居老人检查家中电器、燃气的使用情况,排除安全隐患,详细了解老人的近期生活及身体情况。

“小曲,孩子前几天回来给我带了个打电话能看见人的手机,我忘记怎么操作了,你有没有时间来教教我?”独居老人张阿姨腿脚不便无法下楼,接到她的电话,曲虹霓立刻放下手中的工作来到张阿姨家,耐心的给张阿姨讲解如何使用智能手机视频通话,通过多次的演示并将操作步骤写到纸上方便她照着操作,张阿姨终于学会如何跟子女视频通话。

正是曲虹霓这样及时了解老人所需,真心为他们提供便捷有效的上门服务,拉近了她与辖区老人的距离,让老人们不再孤独,真切

的感受到社区的温暖和关爱。

化解矛盾 守护安宁的知心人

小细节体现大民生,一桩桩看似服务居民的小事,却凝聚起网格员与居民的深厚情谊。住在一楼的于大叔因楼上经常从窗户往楼下扔烟头与之发生争吵产生矛盾,曲虹霓了解情况后耐心调解,并与公安部门共同上门给楼上居民进行高空抛物普法宣传,最终楼上居民意识到这种行为的危险性主动向于大叔致歉,二人握手言和。网格内的事就是自己家里事,曲虹霓化身“家里人”将矛盾纠纷控制在网格内,化解在第一线,做好居民的“知心人”“和事佬”,让居民幸福“满格”。

网格员工作虽平凡,却事连百姓、心连千家。做的都是居民所需、所急、所盼之事。人在格中走,事在格中办,需求在网格中发现,问题在网格中解决。曲虹霓始终以服务居民为己任,通过履行自己的责任为居民创造幸福。

