

我为群众办实事

脚步丈量初心 服务感动邻里

芝罘融媒记者 王睿 通讯员 王丰华 摄影报道

他们用一只笔、一双腿丈量网格里的居民小事，他们的工作繁杂且琐碎，但他们依然在岗位上热心帮助居民邻里，倾听民声，纾解民困，将“小网格”发挥出“大作用”。近日，记者走进楚民社区和玺萌社区，探寻属于他们的“网格故事”。



楚民社区第二网格网格员 迟文鹏 做网格内的红色暖心人

2021年，迟文鹏成为了楚民社区的一名网格员。两年多的时间，她穿梭于社区网格之间，用脚步丈量着她所负责的网格内的每个角落，时刻关注网格居民的需求，将隐患排查在网格，服务落实在网格，问题解决在网格。

将居民“心愿清单” 变为“时效清单”

在走访、服务联系群众的过程中，迟文鹏一直都将为民办事落到实处，坚持将居民的“心愿清单”变为“时效清单”，形成居民一“点单”，她就及时响应“接单”“派单”，问题解决处理后，更是鼓励居民及时“评单”。从居民“评单”中，她总结经验和方法，更好地为居民实现“心愿清单”。

按照“完整覆盖、便于服务、无缝衔接、动态管理”的要求，她通过入户走访摸排，挨家挨户敲门，共建立8个网格工作群，确保每个居民都在格中。

居民的认可和满意 就是她的追求

面对强降雨，迟文鹏以“汛”为令，闻令而动，当得知网格内老人的家中发生严重的旱厕倒灌时，她毫不犹豫地跟随退伍军人一起带着抽水泵等工具来到居民家中，冲进污水里帮老人解决燃眉之急。

居民都称赞她，说这位90后的网格员一点也不矫情，她开心地说：“当看到老人的眼神从焦急转变为心安后，我的泡在污水里的鞋子就有了它的价值，居民的认可和满意就是我的追求，让居民生活更幸福就是工作目标，我们乐意为居民排忧解难。”

积极为居民承担 “代办”“领办”服务

作为离网格内居民最近的人，对于居民不方便办、不懂办的事，迟文鹏都会积极承担起“代办”“领

办”服务。

因为不会使用智能手机、子女又不在身边，网格内的王大叔一直为电动车充电问题发愁，他只能悄悄地用飞线充电。迟文鹏在得知这一情况后，先是帮王大叔扫码充上电，后又带领大叔到物业办理了充电卡，告诉大叔以后刷卡就能充上电了，这既帮助大叔解决了电动车充电问题，也规避了飞线充电的危险。“社区网格员真是我们的贴心人，耐心的帮我解决电动车充电问题。”王大叔对于她的帮助，称赞连连。

今后，她将重新收拾行装，梳理思路，总结网格化管理中存在的不足及问题并加以改正，将优秀的工作经验与方法转化为继续前行的不竭动力。继续做好网格化服务管理中的民生服务、矛盾排查化解等日常工作；她将始终坚持用真诚和汗水坚守岗位，做好每一件看似微不足道的小事，守护每一位居民的幸福。就像她的工作格言一样：“成人达己，共享阳光。”

玺萌社区第五网格网格员 王瑞 微光成炬，点亮微网格

在玺萌社区第五网格员王瑞看来，网格服务从来都不是独角戏，政策宣传也不仅仅是一张纸，信息传递更不只是一个简单的表格。她一直以来都严格地以“一窗受理 全科服务”的要求服务网格居民。

“六微”服务三步走 畅通服务“最后一百米”

在网络工作中，王瑞通过不断探索创新，总结出了“六微”服务三步走的方法，来开展为民的微活动、满足群众的微心愿。

根据网格居民年龄结构和诉求，组织未成年人、老年人专场主题活动，满足一老一小精神文化生活需求；办好微实事，促进微治理。遇到居民紧急情况，第一时间到现场，认真担当、敢于负责是解决问题最好的开端，良好的开端是成功的一半；每日微走访、解决微难题。用实际行动践行畅通“最后一百米”，当好居民的眼手耳。

路遇居民神色慌张 她赶忙安抚检查隐患

对于王瑞来说，网格走访是她的工作，也是她的责任，更成为她的习惯。

在一次走访时，王瑞遇到48号楼的王大叔神色慌张地走出家门，她见状一边安抚大叔情绪一边仔细询问缘由，原来是子女都上班，大叔想自己在家做饭，但是家里的燃气灶太高级，开关按钮不明显。大叔打开以后却怎么关不上，无奈锅烧干了就只能不停地加水，加了好几遍以后越来越慌，情急之下出来找人求助。王瑞赶紧到家中帮大叔关掉阀门，并经过仔细检查确认没有其他安全隐患。

之后，她将连心卡放在王大叔手里：“大叔，您的孩子上班回不来，如果有什么需要，可以随时找我，我在社区离得近。”交代好注意事项后她又继续走访。王大叔感受到了网格员的关怀和温暖，家人

也对社区的及时帮助表示万分感谢。

解居民燃眉之急 做群众身边贴心人

王瑞常怀利他心态，用真诚服务换居民舒心，做到便民利民。在近期的大走访中，她再次将脚步迈进居民家中，将连心卡放到居民手中，将无微不至的贴心服务做到居民心中。工作做在平时，她打下良好的群众基础，挖掘楼栋能人、支持社区工作的居民力量，代社区发声、帮社区回应质疑，没有等、靠、攀比、互相指责的风气。居民责任感增强、主人翁意识增强，都愿意为精致舒美社区创建尽自己的力量，网格群众工作形成良性循环。

握紧实干“接力棒”、拿起相当“绣花针”，王瑞用实际行动成为网格里的一束微光，带动她身边的人，以微光成炬点亮网格，为“小小网格幸福满格”的社区治理蓝图锦上添花。