

我为群众办实事

# 化身“多面手” 幸福满网格

芝罘融媒记者 高洁 郑秀杰 通讯员 于宗源 于洁 摄影报道

用脚步丈量网格,用担当守护平安,用汗水诠释初心……在我区各个角落、楼里楼外都能见到身着红马甲的网格员和楼长们的身影,他们化身多面手,入户走访察民情,遍访辖区“大事小情”,聚焦民生服务,创新基层治理,实现“民情在网格掌握、服务在网格开展、问题在网格解决、矛盾在网格化解”。

## 金晖社区网格长 鲁聪 用真心“网”民心 网格里有大爱

在同事眼中,她饱含热情、尽职尽责,在居民眼中,她有求必应、随叫随到,通过坚持不懈的努力赢得群众信任和一致好评,荣获“最美社区网格长”“最美社区工作者”称号,她就是金晖社区网格长、第四网格网格员鲁聪。

### 找准工作定位 提高服务能力

作为一名网格员,鲁聪时刻谨记自己基层社区干部的身份,时刻牢记“为人民服务”的宗旨,居民们每天都能看到她在网格的忙碌身影,及时向上反映群众意见建议,始终贯彻落实“你若呼,我必应”工作模式,用真情真心取得居民的普遍认可。

同时,鲁聪善于创新为民服务的工作模式,努力提高金晖社区的团队服务本领。在网格员名片上印制“居民问题反映码”,便于居民随时随地反映问题,从解决居民身边事、烦心事做起,有啥问题“码”上反映、马上解决,需上級部门协调解决的问题立即通过“芝e办”流转。今年以来,上报金晖花园部队大院外墙裂缝、松园里2号楼民宿未登记等18个“大事件”,金晖花园109号楼并盖松动等120个“小事件”,事件

解决率高达85%,切实帮助居民解决急难愁盼问题。

### 心中满怀群众 点亮万家灯火

在群众最难的时候鲁聪给予无私帮助,收获满满深情厚谊。今年8月29日晚21:13,她接到金晖花园9单元居民电话,反映金晖花园小区8-12单元、19-23单元全部停电,130户居民生活受到影响。她收到消息后,第一时间与新桥集团取得联系,新桥集团立即委派2名电工赶往停电现场。经过抢修,金晖花园19-23单元当晚已恢复供电,8-12单元却因地下电缆老化短路问题无法恢复供电。由于地下电缆年久失修,需要更换,费用预计高达6万元,居民纷纷表示无法接受。次日,鲁聪主动与街道分包领导及区电业局工作人员联系,现场解决金晖花园10、12单元的线路问题,但8、9、11单元地下电缆老化问题仍无法推进。在与街道沟通后,她个人垫资购置新电缆,连夜为居民接线安装,最终8月30日20:00金晖花园8、9、11单元全部恢复供电。居民曲女士由衷感谢道:“非常感谢社区对我们居民的帮助,聪姐现场盯守12小

时,一天没吃饭帮我们四处协调,最后还垫资解决我们的停电问题,为金晖社区点赞,为聪姐点赞。”

### 缓解燃眉之急 解决实际问题

网格巡查时,鲁聪不仅能及时发现问题,还能及时解决问题。检查灭火器,排查电瓶车私拉电线充电,劝导不文明行为等,她总能将网格内问题一网打尽。在清理楼道乱堆乱放时,她亲力亲为带着助理员一栋楼一栋楼地跑,挨家挨户敲门清理门口及楼道堆放物。涉及到需要居民集体出资维修公共设施的问题,她积极联络网格内居民,帮助大家达成共识,共同消除隐患,营造良好居住环境。今年以来,成功组织协调金晖花园112号楼东面24户居民共同集资完成外墙的防水保温;协调金晖花园34号楼居民共同出资完成单元防盗门换锁工作,有效提升居住环境,让居民心情更加舒畅。

“网格无小事,服务千万家”。鲁聪只是许许多多凤凰台网格员的一份子,他们将继续秉持“扎根网格,贴心服务”理念,在日常工作中发挥“小小”能量,为居民的幸福美好生活增添光彩,贡献力量。



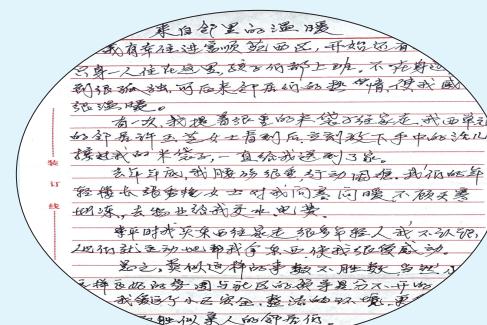
找准工作定位,鲁聪不断提高服务能力。



鲁聪为网格居民解难题。



张秀艳(左一)和社区网格员商量工作事宜。



一封来自辖区居民的感谢信。

## 南尧社区优秀楼长 张秀艳 一封感谢信、一句公道话的温暖

在世回尧街道南尧社区富顺苑西区,有一位年轻的楼长,她的服务细致到位,不仅注重维护楼栋居民的利益,也十分关注日常生活的细节小事。她积极配合社区开展网格工作,为和谐、自治社区的打造贡献力量。她用心用情服务老人,把关爱老人落到了实处,她就是楼长——张秀艳。

### 一封手写信 映出浓浓邻里互助情

“我只身一人住在这里,时常感到很孤独,张秀艳女士及邻居们对我问寒问暖,让我感受到了不是亲人而胜似亲人的邻里情”,这是张阿姨在感谢信《来自邻里的温暖》中的一句话。

去年冬天,楼内的张阿姨腰不太好,自家水电费迟迟没有交,再加上自己年龄大了,子女也不经常在身边,张阿姨便向楼长张秀艳求助。张秀艳在接到张阿姨

的求助后,立刻去张阿姨家中询问了解情况,在得知她的难处后,张秀艳不辞辛苦,在寒冷的天气中忙前忙后跑好几次终于帮助张阿姨把迟交的水电费补齐。

自此之后,张秀艳对该户老人就格外的关心,时常能在楼道内听见两人之间的嘘寒问暖,张阿姨也因此更加信任张秀艳。

### 一句公道话 助力自治解民忧

今年,张秀艳所在单元的太阳能出现问题,影响了居民的正常生活,但是具体是哪一户有问题、什么样的问题尚不清楚。在这种情况下,张秀艳本着主动服务居民的宗旨,在本楼的居民群里积极号召大家集思广益解决问题、尽快恢复正常使用,把责任归谁的问题放一边。最终,在楼长张秀艳的主持、号召下,楼内居民积极出资凑钱终于解决了太阳能

的问题。

楼长的一句公道话,让楼栋居民共同建立起“主人翁”意识,这种自我管理、自我服务的方式为打造互帮互助、同乐同行的共建共治氛围贡献了力量。

### 一片真情意 辅助社区治理显智慧

爱心助老显真情,引导自治显智慧!其实,张秀艳做的暖心事远不止这些,日常中的搀扶、见面的嘘寒问暖、搭把手的帮助等等,已经数不胜数。以张秀艳为代表的众多楼长、热心居民,他们是当前网格治理工作中不可缺少的辅助力量,是社区治理工作的重要补充。他们用真诚善良、用行动诠释着奉献精神。

今后,南尧社区欢迎更多热心居民、志愿者加入到社区服务队伍中来,同楼长一起为社区建设 and 基层治理添砖加瓦。

