



办好网格小事 托起居民幸福

芝罘融媒记者 高洁 王睿 通讯员 王丰华 摄影报道

网格不大,但需要步步丈量;网格虽小,却事关家家户户。在我区有这样一群网格员,他们以饱满的工作人情、务实的工作态度,为居民解决一个又一个难题,成为居民心中的“贴心人”。

西牟社区网格员 刘倩颖 小网格大担当 暖心守护千万家

从刚开始时,与居民打电话时放不开声音,到现在从应对居民的各种问题;从跟在前辈们后面学习的新人,到能独当一面的网格员,这些年的工作经历让刘倩颖成长了许多、付出了很多、也收获了许多。

尽职尽责的“全面手”

作为网格员,刘倩颖一心扑在自己的“小格子”里,初期组建居民群、与网格居民线上线下的交流、定期逐户地开展走访、有针对性地开展个性化服务、关爱网格居民。为民服务的每件事情,都体现着刘倩颖作为网格员的责任和担当。“大姨,这是一张防一氧化碳中毒的宣传单,我给你讲讲……”她每天在网格内用通俗易懂的方式向居民讲解新型诈骗方式、普法宣传等;提醒居民们天气炎热,注意用火、用电安全,从未因事小而不为。另外她利用每日双巡的机会,预防安全隐患以及矛盾纠纷,为让居民有一个和谐稳定的生活环境而努力,切实提升了群众的安全感和满意度。

在前期入户走访的过程中,经常会碰到居民提出有关社保、独生子女

费、困难救助等与政策相关的问题,她会带上自己整理的政策小本子,详细解答给居民听。碰到自己不清楚的知识内容或一时难以解决的问题,她会先认真记录下来,回到社区咨询后第一时间联系居民给予答复,凭借这份细心和认真,刘倩颖也慢慢走进了网格居民的心中。

守护安宁的“贴心人”

八月初的一天,刘倩颖在上班途中接到了网格助理员的电话:网格里有位居民晕倒在路边没有意识了!刘倩颖马上赶到现场并第一时间拨打120急救电话与110报警电话,经短暂救治,男子慢慢恢复意识,但无法说清楚自己身份及家庭住址。刘倩颖在居民小组长群内发布照片,经小组长协助辨认,确认该男子为外地租住户,独自在此居住并无家人,刘倩颖主动联系居民小组长,确定男子家庭住址,并陪同120将该居民送回家中,留下自己的联系方式,嘱咐道:“这是我电话号码,你自己一个人住在这,如果有什么不舒服的你就联系我,多晚都可以。”朴实的话语映证的正是刘倩颖一颗热忱的心,在关键时

刻伸出援手,让居民感受到了社区关爱,用真心服务温暖人心,用行动传播着正能量。

勇于担当的“实践者”

除了做好一名网格员,她还主动参加社区一系列为民服务的活动。刘倩颖作为西牟社区综合中心活动开展组织的负责人,全心全意为辖区内的居民服务,组织村里文艺“红人”召开碰头会,规范综合活动中心管理使用方法,以排班、排课方式开放活动中心使用,从文艺骨干为发散点向旧村居民传输正能量,以丰富多样的活动形式吸引旧村居民参与到社区活动来,增加旧村居民对西牟社区的认识,从而增加对社区网格的归属感和认同感。

网格不大,但需要步步丈量,网格虽小,却事关家家户户。网格员日常工作多而繁杂,必须怀有坚定的信心、足够的耐心、博大的爱心,才能更好地开展工作。小事连大事,小事连民心,她时常告诫自己,要用耐心换来理解,用爱心获得信任,用真诚服务换来群众满意的笑脸,让大家拥有更多的获得感和幸福感。



华茂社区网格员 沙靓 焉文浩 平凡网格事 做好贴心人

小社区、大社会,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。

在华茂社区有这样两位网格员,他们满足群众多样化的需求,引导群众理性化表达诉求,提高网格化基层社会治理工作在广大群众中的知晓率、支持度和参与度,真正发挥出网格化治理的优势,发挥好微网格为人民办实事、办好事的作用,他们就是网格员沙靓和焉文浩。

适老“微”改造 让幸福感“原地升级”

沙靓在网格内走访了解到毓祥街因历史遗留问题,有5栋楼在2楼以上未安装扶手,楼内老人上下楼存在安全隐患。清楚了基本情况后,沙靓通过实地走访、入户调查等方式,了解楼栋居民意见建议,并对接“双报到”单位烟台市行政审批局寻求帮助。

最终,在社区和烟台市行政审批局双重努力下,由第三方公司派专业施工人员实地测量,充分考虑老年人出行对无障碍扶手的粗细和高度的特殊需求,为居民安装了更加适合老年人出行需求的楼梯扶手,解决了老年居民出行困难的问题。

爱心扶手安装好后,87岁的居民陈阿姨说道:“太感谢社区网格员和

安全扶手,让我们这些老人上下楼更安全、方便了。”

社区服务“不短路” 电路维修保安全

沙靓在走访到网格内的一户老人家时,老人向她求助,反映家里厨房因电压不稳,时常断电,电器有被烧坏现象,希望社区能够帮忙想办法解决用电问题。

考虑到老人身体不便,且家里还有一名卧床病人需要照顾,在记录下问题后,沙靓立刻联系共建单位碧海饭店及烟台市退休职工活动中心,请他们找来专业电工师傅,通过一番认真细致地检查后,发现是老人家厨房抽油烟机插座处的线路短路,一通电就跳闸,电压不稳是零线接触故障所致,已经完全烧毁,不能再继续使用,并且存在很大安全隐患。

沙靓为这户老人详细解释了断电的原因,在征得老人同意后,由电工师傅进行故障排除。经过一上午的努力,电工师傅终于将电线的新线路安装完毕,老人家的厨房用电问题也顺利得到解决,临时线路带来的安全隐患得以顺利消除。

老人高兴地拉着沙靓的手连连表示感谢:“真是太谢谢你们了,咱社区和网格员真是太负责任了,不但经常来走访,还为我们解决了实际困难,我孩子早就和我说过下次来一定要好好地谢谢你们。”

地下小棚管道漏水 为民调解暖民心

焉文浩在巡格时有居民反映,桃花街97-108楼下地下小棚暖气管道漏水,污水不断外溢,严重影响居民生活,希望社区能及时帮助解决。焉文浩立即联系500供热部门工作人员并一同前往现场查看,发现地下小棚发出一股刺鼻气味,地面污水四溢,经排查发现是地下室供热管道破损漏水,供热公司维修人员及时处理破损管道,并处理好施压导致的地下室积水问题,污水彻底清除,解决了居民们的烦心事。

“有事找网格员”,向阳街道华茂社区网格员用质朴的语言、亲和的态度、不停歇的脚步,从“心”做起,担当起辖区居民的“调解员”。网格员在日常巡查工作时走街串巷,从信息采集到消防安全检查,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,当好网格的服务员,居民的贴心人,认真办好居民身边的“小事”,把“小事”当“大事”,用实际行动温暖群众的心,切实保障辖区和谐稳定,为居民的安居乐业保驾护航。下一步,华茂社区将联合多方资源,紧紧围绕居民群众的需求,用实际行动努力改善居民的生活环境,解群众之所急,解群众之所困,努力提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

