

网格『夫妻档』让隐患『格格』不入

金家岭街道网格员曲延政和刘玲玲织密小网格服务大民生

12月5日清晨4时40分,随着闹钟响起,网格员“夫妻档”曲延政和刘玲玲迅速起床,简单洗漱后,吃了块面包,就准备上班。曲延政是书香门第社区的专职网格员,刘玲玲是石岭路社区的专职网格员,当天,他们所在的社区都要做核酸检测。夫妻俩在家是亲人,出门是“战友”,在疫情防控、隐患排查、入户调查、宣传政策、“崂先办”处置诉求等工作中,都能见到他们的身影。



曲延政(左)为居民提供咨询服务。



刘玲玲(左)巡查辖区单位。

用心丈量社区幸福

“整个小区都是我要打卡的区域,每天上午巡查两小时、下午巡查两小时。崂山区社会治理中心、街道网格治理中心通过指挥平台都能实时看到我们的巡查轨迹。”曲延政告诉记者。12月5日清晨5时许,曲延政赶到了千禧龙苑小区,随即展开紧张而忙碌的工作。他的妻子刘玲玲则赶到了石岭路社区。

千禧龙苑小区北门的核酸检测点服务周边3个小区,居民人数超过3000人。曲延政到岗后,和同事一起整理当天做检测采样所需要的物资和登记材料。清晨6时整,核酸检测采样工作正式开始。“我们每个人分工不同。平常我负责千禧龙苑小区的网格巡查,做核酸检测采样时,我负责转运核酸样本,每隔1个小时就要转运一次。”曲延政说,刘玲玲在石岭路社区负责做采样的登记工作。

陆续有居民前来做核酸,在工作人员的引导下,大家有序排队。曲延政也没有闲着,他抽空去小区巡查了半圈,然后又回到了检测点。“小曲呀,我前期打了新冠疫苗前两针,还差一针没有打。可以去哪个诊所打呀?”迪生山庄的居民刘大爷过来找曲延政咨询。曲延政掏出手机,帮刘大爷查询打针的场所。得知刘大爷准备近期去打第三针,他记下了刘大爷的电话,并把自己的电话留给了对方,“刘大爷,您定好了打针时间提前告诉我一声,我给您联系打疫苗的场所。”

“小曲为人不错,对待我们也很热情,只要有人求助,他都很热心地给予帮助。”附近的居民看到记者前来采访,纷纷当面夸奖起曲延政。“我觉得网格员作为居民身边的‘服务员’,应该有良好的服务意识。”曲延政说,自己是崂山人,原先在一家电器超市当售后工程师,后来辞职回家,“2017年崂山区招募专职网格员,我报了名,有幸成为崂山区最早的网格员之一,一直在千禧龙苑小区工作。受到我的影响,我爱人在第二年也成为崂山区的专职网格员。”

从售后工程师到网格员,曲延政不但把原先的服务理念带到新工作中,还发挥自己的特长,经常帮助一些老年居民调试手机,“我负责的小区共有22座楼、575户居民,我逐一人户走访调查,为居民提供相应的服务。”

巡查小区每天两万步

上午7时,曲延政开始转运第一批核酸检测样本。他小心翼翼地检测点取出样本,送到前来转运的车上。中午12时,核酸检测采样结束,曲延政和同事一起收拾好核酸检测点的卫生,然后开始巡查小区。记者从曲延政的手机上看到,他工作期间每天都要走两万步。“在小区里巡查时,一座22层的楼要从楼顶一层层向下检查,查看楼道里的情况,发现问题要及时上报‘崂先办’。”

记者跟随着曲延政在小区中巡查。看到路边有一处杂乱堆放的枯枝,曲延政掏出网格员专用手机进行拍照;爬楼梯时,台阶上扔着一张红色的

宣传单,他弯腰捡了起来;一栋居民楼二楼走廊有处钢化玻璃出现了裂缝,曲延政及时拍照留存。他告诉记者:“区社会治理中心、街道网格管理中心要求我们在巡查中发现问题,要第一时间拍照并上传给‘崂先办’诉求处置平台。平时我们还会向广大居民宣传‘崂先办’平台,让更多的居民知道遇到困难就找‘崂先办’。”

曲延政平常喜欢跑步,一周最少跑3次,每次跑三五公里。正因为锻炼出了一副好身板,他爬22层的高楼只需20分钟。“网格员是离居民最近的人,但这种距离却不是一天两天就能拉近的,必须日积月累。我刚开始干网格员时,上门做人口普查,经常会有居民不理解、不配合。后来在社区、物业的帮助下,我才逐渐熟悉了岗位工作。”曲延政说。

曲延政说,每天除了巡查4遍小区,他还会经常跟小区居民聊天谈心,对居民反映的问题,他总是尽己所能地帮助解决,“小区有位70多岁的老党员,这几年我一直帮助老人交党费。还有的老年人行动不便,我就带着医务人员上门给老人打疫苗。”

曲延政平均每个月要向“崂先办”上报10多件需解决的事项,“事情虽然很小,但都是居民的身边事,也是他们最关心的事情。”

电话日夜保持畅通

和曲延政的工作环境不同,刘玲玲负责的主要是7座商务楼宇,面对的大大部分都是经营业户。“其中两座楼宇的‘九小场所’有20多家,我主要是查看它们设置的场所码使用情况,再就是有无安全隐患,还要负责税务宣传等。我们就像砖一样,哪里需要就往哪里搬。”

“在一楼的网点中,有一些业户给电动车充电时存在安全隐患,我会及时提醒他们改正。”刘玲玲说,她每天在责任区里巡查也是上午两遍、下午两遍。“作为网格员,我们的电话要保持24小时畅通,遇到情况,随时要靠上。昨晚6点多,我对象刚回到家就接到了电话,需要立即转运核酸样品,他立马又出了门,一直到晚上8点多才回家。”刘玲玲说,“如果有居民居家隔离的情况,需要一天两次报告体温。还有外出的经营业户,返青前也会打电话询问疫情防控政策。前两天,有位饭店老板从外地回青,打电话向我询问防疫政策。向疫情指挥部落实情况后,我及时告诉了对方相关政策。”

除了担当居民、经营业户身边的“服务员”,金家岭街道的网格员还是“快递员”“调解员”,经常帮空巢老人等特殊群体代买生活必需品、药品等,遇到邻里纠纷也会进行调解。

“我们的居民、经营业户都比较善解人意,只要你用真心去帮助他们,他们都是心存感激的。也正是这份信任,让我们可以更好地工作。”曲延政和刘玲玲说。记者了解到,作为网格员“夫妻档”,曲延政和刘玲玲把两个孩子托付给父母照看,并肩奋战在一线。这对夫妻舍小家为大家,同披战袍,共同织牢“防疫网”。网格无小事,事事暖民心。崂山区网格员一直秉承着这样的信念,全心全意服务居民,以件件小事凝聚网格温情,营造有事找“格格”的良好氛围,守护网格和谐和美。

/ 延伸 /

强化小网格构建大平安

小网格撑起保护罩,小网格守护大平安。今年以来,金家岭街道将“三建联动”网格化治理作为加强基层治理的抓手,持续夯实网格化治理基础,推动各项服务、管理、资源和力量向网格集聚,形成“上面千条线,下面一张网”的工作格局,构建起“一刻钟网格服务圈”。

金家岭街道全面提升街道基层治理精细化水平,对网格进行进一步梳理及优化,新增64个网格,网格员总数达到302人,同时设立居民网格、专属网格,确保网格运行有序顺畅。

借助“崂先办”诉求处置平台,金家岭街道对于居民诉求,采取“社区吹哨,街道部门报到”“街道吹哨,区直部门报到”工作机制,实现“多网融合、一网统筹、一格多员、全员参与”,解决街道社会治理量大面广、群众需求复杂多元的现实问题,全力做好群众身边“天大的小事”,提高群众满意度。机制推行以来,街道、社区累计吹哨176次,解决问题159个,开展楼道杂物清理、消防通道清理等卫生整治1160余起,共排查安全隐患75处,督促物业对地下停车场低洼地区加强防备64处。

在疫情防控期间,街道302名网格员更是发挥了重要作用,他们全程参与全民核酸检测,为加快构建群体免疫安全屏障,还通过多种措施推进疫苗接种工作。

根据崂山区社会治理中心统一部署,金家岭街道已经开展实有人口信息采集“大起底”专项行动,统筹各类资源、力量,结合各社区实际,以社区为单位,加班加点在全街道范围内开展人口基础信息采集核实工作,通过系统查询、电话摸排、上门走访等方式,全方位无死角排查辖区人口信息,切实做好人口基础信息采集工作。

“下一步,我们还将继续优化网格管理工作,提升网格员联系服务群众能力,提升基层治理精细化水平,进一步推广‘崂先办’诉求处置平台,放大‘窗口效应’,推动金家岭街道治理能力和水平迈上新台阶,取得新成就。”金家岭街道综合治理中心主任李和超说。

观海新闻/青岛早报记者 陈勇 通讯员 刘晓菲 摄影报道