

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



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。

陆续有居民前去做核酸，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，我逐一入户走访调查，为居民提供相应服务。”

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。他小心翼翼地从检测点取出样本，送到前去转运的车上。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难题就找‘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，统筹各类型资源、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向新台阶、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