

一个个网格作为基层治理的“神经末梢”，是惠及民生的“微工程”。我市积极立足城市基层治理，努力构建以“网格立体化、主体多元化、服务社会化”为主的群众零跑腿服务体系，用真心和努力将工作做到群众心坎上。现在就跟随记者看看这几位网格员的工作日常吧……

爱在社区网格岗 做好居民“贴心人”

# 柴米油盐鸡毛蒜皮 网格员管的事真不少

□文/图 呼和浩特晚报记者 马妍 李娟

## 化解邻里矛盾有一套

3月16日中午，中山社区网格员富志接到辖区居民吴女士反映，称自己和楼上住户因为噪音问题有了纠纷和争议，自己多次上楼协调，但是对方仍我行我素，问题得不到解决，希望社区能帮助调解。

接到反映后，富志马上实地查看，详细了解事情的起因。原来吴女士家楼上住着3人，其中两位老人均患有疾病，行走时难以控制力道；他们的二女儿也患有疾病，无法和正常人一样生活。为了帮助老人行走，家人购置了行走辅助器，方便其中一位老人进行恢复性训练，但在行走过程中会与地面产生摩擦发出刺耳的声音，影响了楼下居民正常生活，为此导致两家闹矛盾。

了解情况后，社区书记汪栋和网格员富志晓之以理、动之以情，为双方进行调解，并为楼上老人想办法：用棉布将行走辅助器四角包裹起来，以降低辅助器与地面摩擦的声音。并为老人购买了两双底子厚点的拖鞋，老人表达了感谢之情，并表示尽量减少噪音，不影响楼下居民正常生活，争取维护好邻里之间的关系。

在网格员的努力下，一场持续了很长时间看似不可调解的邻里纠纷，双方最后握手言和。汪栋表示，未来，中山社区将持续提升社区工作服务水平，加强日常巡查，为居民排忧解难，及时调解邻里纠纷，将居民矛盾化解在网格内，达到小事不出网、大事不出社区，积极促进辖区的和谐稳定。

无独有偶，近日，回民区海西路街道赛马场北路社区工作人员接到居民电话投诉，反映楼上某住户噪音扰民问题。“最近总是听到楼上有断断续续的噪音，像是水滴到铁皮上的脆响，有时还有类似砸东西的声音。白天有声音就算了，晚上有就太影响休息了，希望社区能帮忙解决。”

接到居民反映的问题后，社区高度重视，社区网格员苏俊梅、段海霞通过电话和实地走访了解情况，并向双方进行了耐心的沟通调解，强调“远亲不如近邻”的大道理，并希望双方用“换位思考”的方式多多体谅对方。

“在日常工作中，我们经常会遇到这样的情况，邻居之间因为一些小问题闹矛盾，大家都在气头上，你说你有理，我说我有理，才让关系越来越僵。这时候我们就是调解员，帮忙疏导、调解，解开双方心头的疙瘩，矛盾自然也没有了。”苏俊梅说。

在苏俊梅、段海霞耐心的调解下，楼上的居民表示尽快给椅子包装底垫，并且承诺以后在生活中会多加注意噪音问题，楼下的邻居也表示要相互理解、沟通。通过社区网格员的“穿针引线”，解开了楼下住户的心结，最终双方达成和解。

“在工作中，我们坚持把维护好群众利益作为社区工作的出发点和落脚点，促进社区和谐，真正站在群众利益角度谋划和推进工作，营造共建共治共享的社区治理新格局。”苏俊梅说。

## 老人有困难首先想到他们

3月15日早8时，曙光街社区网格员白晓燕接到辖区居民夏继花老人的求助电话。“小白啊，你有空的话就快到我家帮帮忙吧，昨天大风把网线刮断看不成电视了。孩子们都在外地，这回又要麻烦你了！”电话里老人无助地说。

接到电话后，白晓燕二话没说来到夏阿姨家中，电话咨询专业人员后，经过一番调试，电视终于有了画面，家里的智能音箱也有了声音。夏阿姨感激地说：“今天网格员又给我解决了一个大难题！”

白晓燕向记者介绍：“这户人家的两个老人都70多岁，因为腿脚不便，很少出门活动，每天只能在家看看新闻，为了能了解更多信息，家人还为两位老人买了智能音箱陪着聊聊天。所以家里网线断了，电视没了画面、智能音箱没了声音，会给两位老人生活带来影响，引起老人情绪上的波动。”临走时，白晓燕还叮嘱老人有困难及时给社区打电话，只要在能力范围之内，一定会帮助解决。

“有困难找社区，成了夏继花老人的第一反应，也是辖区很多居民遇到困难后的第一选择，这对于网格员来说，是工作上的一种认可，更是一种激励。曙光街社区将关爱老人等弱势群体作为一项重要工作，设置了社区网格员定期走访、不定时上门制度，尽最大努力让老人在生活和精神上都不再孤单，尽力帮助老人们解决生活中的难题，让老人们真正感受到社区的关爱。”曙光街社区党委书记赵明表示。

## 适老化改造带给居民满满安全感

“现在有了楼道灯，再也不用摸黑爬楼了。”家住外贸小区7号楼的居民陈秀荣逢人便夸社区网格员梁清秀又做了一件便民实事。

原来，陈秀荣和邻居们在和光华街社区网格员梁清秀聊天的时候，曾反映居民楼里的声控灯出了故障，居民们晚上上下楼非常不方便。接到梁清秀的反馈，社区第一时间对接维修师傅对7号楼楼道灯进行了维修，并同步开展排查，修好了同样损坏的6号楼楼道灯。

不久前光华街社区在实施适老化改造惠民工程时，社区网格员和民政协理员进行了入户摸排和意愿调查，并让居民填写了适老化改造申请表，经过街道办事处干部评估，初步决定选择6户家庭为适老化改造试点。居住在电动工具厂宿舍小区的李学敏是一名独居老人，今年已经88岁的她腿脚不便，也成为了社区网格员们重点照顾的对象，也是此次6户适老化改造家庭之一。

随后寿康智慧养老服务有限公司的工作人员将李学敏家的卫生间清理干净，并安装了防滑垫和淋浴凳，并为老人配备了助行器。李奶奶高兴地夸赞：“我年纪大了，耳不聋眼不花，就是腿脚不太方便，社区网格员们多次上门和安装公司协调后，社区给我改造了厕所，实在太好了，工作人员们辛苦了，我赶上了政府的好政策啊。”如

今，李学敏老人走到哪里都要跟人念叨。

东风路街道办事处副主任云瑞介绍，在社区网格员和所有工作人员的努力下，2022年，东风路街道共维修路面破损的小区55个、更换损坏楼道灯892处；施划机动车及非机动车停车位2千余处，累计修补外墙3万平方米……这一组组可圈可点的数字，一件件倾心为民的小事，托起百姓稳稳的幸福感。



光华街社区网格员梁清秀在为居民服务

## 上门救助独居老人获称赞

年过八旬的独居老人在家中晕倒，网格员及时上门救助，帮老人脱离了危险，这样温暖的一幕近日就发生在我们身边。

3月9日，阿吉拉沁社区三名网格员马雯娟、王泽琳和黄斯琴如同往常一样开展小区巡查工作。巡查至水岸人家东9号楼时，有热心居民反映，10单元的老人今天没有出门，不太符合他的日常生活规律。

“咚咚咚，咚咚咚”，来到老人家门口的三三人不停地敲门，但屋内无人应答。感到情况不对，她们立刻报警说明情况。

社区民警及时赶到现场，开锁后发现老人晕倒在家中，众人对其紧急施救，老人恢复了意识。

情况稳定后，王泽琳询问老人后了解到，原来老人感冒了，加上高血压等基础病导致前一日晚上摔倒在家中，因为独居一直无人发现。

“谢谢你们，如果不是你们报警，肯定没人知道我摔倒了。”老人一声声地说着感谢，眼眶也红了起来。

“老人今年86岁了，一直独居，是我们社区平时关注的重点居民。我们经常会上门了解老人的情况，帮助老人解决生活中遇到的难题。这次周围的邻居发现得非常及时，否则后果不堪设想。今后我们也会加大巡查力度，把更多的关爱送到老人们身边。”马雯娟说道。

## 编后：

网格员用实实在在的为民之心为群众纾情解困，紧扣居民的实际需求办实事，努力实现服务群众零距离。“一滴水能映照太阳的光辉，无数颗爱心能温暖世界”，社区网格员在平凡的岗位上，用小小的举动传递着大大的温暖。