

树立基层网格管理员良好形象

——塔塔埠街道网格管理员工作侧记

策划 秦艳 图文 褚玲玲 王青 李甜 张超

今年3月，全区统一招考的网格管理员经过1周的集中培训后，分配到塔塔埠街道的41名网格管理员正式到岗。他们的平均年龄不超过25岁，都是大专以上学历的党员，朝气蓬勃，干劲十足。该街道的网格化工作有了他们的加入，就有了强劲的动力。

3月23日，该街道召集了全部9个社区的党支部书记召开了与网格管理员的见面会。街道党委书记参加了会议，欢迎网格管理员们加入街道和社区的工作团队，并向网格管理员们介绍了街道的基本情况、发展态势、工作推进等情况，并当天下午，各社区网格管理员准时到社区报到。

各社区书记都安排社区工作人员采用“一对一传帮带”的形式，带领网格管理员们到自己负责的片区熟悉了解情况。

经过两三天的准备，网格管理员们开始进行正式的巡访和入户走访。他们都秉持为民服务的理念和宗旨，与辖区居民零距离沟通交流。当然，万事开头难，网格管理员们刚与群众接触的时候，也不是那么顺利的。

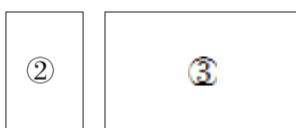
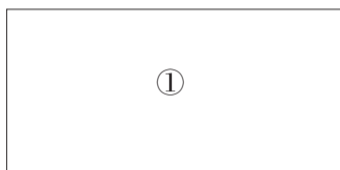
塔塔埠街道是全区的老工业基地，过去曾有过辉煌的时期，但由于原来的市属大型企业纷纷破产倒闭，下岗工人、低保户数量较大，加上老宿舍、老旧开放式小区多，因此，对生活环境不满意的群众大有人在。网格管理员进行走访，他们一开始的确不能完全理解，更不会打开心防和网格管理员交流。比如，某社区一个破产企业的宿舍由于长年没有人管理，问题很多，网格管理员第一次去时，遇到的是几乎没有人理会的尴尬场面。但功夫不负有心人，网格管理员没有灰心放弃，而是一次两次不断的主动和群众交流，倾听他们的想法和意见，亮明身份，告诉居民我们是帮助大家解决困难的，一周时间坚持下来，群众的态度有了很大的转变，愿意主动和网格管理员聊聊天，说说话，哪怕居民反映的问题一时无法解决，也得到他们的理解和支持。

为了让网格管理员进入岗位角色，3月31日，该街道组织全体网格管理员进行了一次业务培训，培训主要围绕网格管理员的职责、管理规范、网格平台的使用和群众诉求信息的收集、事件的上报、入户表的使用等内容展开。通过培训，使网格管理员进一步了解工作职责，提高了对网格管理工作的认识，进一步熟悉掌握网格化平台的使用和与群众沟通交流的技巧。现阶段，网格管理员全面投入工作，平台社情民意信息录入、居民信息核对等工作都在正常开展。对于走访中发现的群众诉求，能当场解释处理的当场处理，需要上报社区的及时上报社区，在实践中学习，每个人的综合素质和工作能力都在不断提升。

该街道的网格管理员在社情民意收集工作中，变“坐等群众上门”为“主动上门服务”，把服务送到群众的身边，把温暖送到居民的心中。去年以来，该街道网格化社会管理服务平台先后登陆群众诉求1623件，已全部分流办理，目前已办理1618件，待办4件，待复核1件，办结率为99%。真正实现了“社情民意在网格中掌握、社会治理在网格中加强、矛盾纠纷在网格中化解、便民服务在网格中开展”。网格管理员在做好本职工作的同时，积极的向社区人员学习社区工作的内容，例如低保办理、计生手续办理、卫生费收取等等。在完成网格化走访工作的前提下，他们主动和社区的同志们一起开展社区工作，完全融入社区的日常工作，与社区人员打成一片，分工不分家，有任务大家一起上，得到了社区人员的充分肯定。

在创建园林城市工作中，网格管理员发挥着积极的作用。光明社区网格管理员联合弘高物业对小区进行清理，并补植苗木120余株，新植树木28颗；光兴里社区网格管理员深入到社区开展创园宣传，并充分利用沿街门市的LED屏进行宣传，营造了良好的创园氛围；幸福社区网格管理员积极联系环卫部门对桃园小区的下水管道、化粪池进行清理，解决了因管道阻塞带给居民的困扰；一棉社区网格管理员配合街道执法分局对一棉市场进行清理，整治后的市场经营更加有序，方便了居民的生活；杨河社区网格管理员对小区绿地进行清理，硬化社区破损路面。

该街道的网格管理员们用最快的速度，掌握了在社区工作的方式方法，深入到了社区居民的身边，他们完全不搞花架子，扎扎实实的将群众的诉求收集上来，真正起到了党群政群连心桥的作用，他们用自己的耐心、热心和真诚，正在逐步赢得群众的支持和信任，相信只要他们坚持下去，一定能在网格管理员这个平凡的岗位上，取得不平凡的成绩！



- ① 网格员见面会
- ② 现场解决群众提出问题
- ③ 网格员每天做工作日志
- ④ 网格员社区学习
- ⑤ 网格员入户走访
- ⑥ 网络平台学习
- ⑦ 网格员录入当天征集信息

