

“敲门第一句话有讲究”

网格长当讲师,这个街道“传帮带”实战课堂开班

“阿姨,您家的花养得真好,我自己总养不好,想跟您取取经。”9月9日上午,在北仑区新碶街道,一堂特殊的培训课正在进行。台上讲课的是香堇社区网格长李静琦;台下听课的是来自全区各街道综合信息指挥室负责人以及新碶街道各社区的专职网格员。

李静琦分享的这句“敲门第一句话”,引得网格员们频频点头——这个看似简单的开场白,正是他们日常工作中最需要的“实战话术”。

当天,新碶街道网格长“传帮带”季度实战课堂第一期正式开班。北仑区社会治理中心主任、党组书记汪锋晔,北仑区社会治理中心副主任官荷芬,新碶街道党工委副书记施豪出席活动。



参观社区。

1 不请专家请同事,不讲理论讲实战

按照计划,系列培训将贯穿全年,课程设置紧扣网格工作实际,差异化聚焦不同治理课题——首期以“居民共治赋能”为主题,由香堇社区网格长李静琦主讲,围绕居民议事会搭建、楼栋自治小组培育、志愿队伍管理等课题,分享破解社区自治参与度低的实战经验。

后续培训将逐步延伸至更多治理场景:针对老人、残疾人、困境儿童、社区矫正等重点群体,推出特殊群体服务专题,由民生服务优秀网格长讲解常态化走访、

动态台账更新、一对一帮扶等工作规范;面向商圈商户密集、市场主体多元的特点,开展商圈专属网格培训,聚焦商铺巡查、消费纠纷化解、安全生产监管等实务;针对工业园区企业集聚、产业工人集中的实际,还将组织工业社区专属网格培训,围绕企业服务、劳资纠纷调解、应急联动等课题进行专项赋能。

不讲大道理、不念文件稿,培训所涉案例全部来自网格员的真实工作场景,方法“照搬可用”。每期培训90分钟,设置社区参观、经

验分享、互动会诊等环节,网格员现场提问、现场取经,让经验在问答中流动起来。

当天的开班仪式上,区社会治理中心主任、党组书记汪锋晔作动员讲话。他说,网格虽小,承载民生;岗位平凡,彰显担当。网格员最大的优势就是“人熟、地熟、情况熟”,一个矛盾在萌芽状态被及时发现、就地化解,就可能避免演变成信访案件甚至极端事件。“走访要实、排查要实、服务要实,三个‘实’做到了,才能真正把风险隐患消除在萌芽状态。”

2 会说会记会建,优秀网格长现场支招

作为首期主讲人,香堇社区网格长李静琦从“会说、会记、会建”三个维度,把自己扎根网格摸爬滚打的经验倾囊相授。

香堇社区2023年7月成立,常住人口中“新北仑人”占比35%,是典型的“陌生人社区”。李静琦到任当天就遇到棘手事——有居民因业主经营用房被物业占用,打算维权;有居民因夜间地铁噪音扰民,表示要联合反映诉求。

“这两件事让我们深刻意识到,居民对社区的不信任感是真实存在的,必须用行动来化解。”李静琦说。

怎么化解?她总结了6个字——

“会说”——敲门别一上来就亮明身份,不妨以请教姿态开场。看到居民家花养得好,就问一问养

护经验。聊得融洽了,再表明“我是社区网格员”。加微信也别操之过急——居民对活动感兴趣,顺势加;发掘到居民特长,邀请当“老师”再加;居民反映问题,方便反馈结果时再加。

“会记”——建好住户底册,梳理需求清单和资源清单两张清单。社区推行“五色笔+五本工作台账”网格工作法——黑色笔常规记录、红色笔标注重点、蓝色笔记录已办结事项、绿色笔标注创新做法、黄色笔高亮待跟进线索。

“会建”——在扎实台账基础上,社区治理一步步迭代升级。1.0“转角遇邻”:居民捐玩具,社区发动能人牵头,一周把闲置会议室变成“童心成长屋”。2.0“自治内循

环”:古箏老师主动开课,免费时出勤率低,探索低偿收费后出勤率大幅提升,理发、义诊、家政等项目陆续落地。3.0“区域共治”:联动医院、高校、中小学,打造家校社医四维协同青少年健康服务项目。

居民参与率从18%提升至82%,邻里矛盾化解率达95%。5787次走访、180余项需求、200余条资源——一串数字背后,是两年多来这个社区一步一步走出来的网格治理根基。

台下,不少网格员在笔记本上密密麻麻记了好几页。一位年轻网格员说:“以前总觉得工作推不动,听了今天的分享才发现,很多事不难,关键是能否用心,是否用巧劲。”

记者 陈烨 通讯员 陈红 文/摄

“把老百姓的小事当自家大事办”

宁舟社区这样化解居民烦心事

9月8日,鄞州区百丈街道宁舟社区居民何师傅来到社区,送上一面锦旗,感谢工作人员耐心调解、用心解忧。这也是今年4月至今,宁舟社区收获的第四面居民致谢锦旗。

今年4月,宁舟二村92岁老党员黄英娣,在老伴迎来百岁寿辰之际,想要捐出2万元积蓄,专门用于帮助社区高龄老人解决难题。老人平日里细心观察,发现辖区不少高龄老人弯腰困难、腿脚不便,脚指甲增厚嵌肉,走路时常隐隐作痛。子女担心操作不当受伤,也不敢随意修剪,“剪指甲难”成了很多独居、高龄老人难以言说的生活痛点。

了解情况后,社区没有简单收下爱心捐款,而是细心琢磨、精准落地这份善意。工作人员主动对接辖区养生会馆,整合公益服务资源,分批为30多位高龄老人开展免费修脚护理服务,同时上门为行动不便老人提供专属服务。2万余元捐款分文未动,老人的爱心却实实在在温暖了一众邻里。贴心细致的举动让家属十分感动。

最难啃的硬骨头,是一桩困扰居民4年的噪音顽疾。此前,辖区一户居民在家中私开棋牌室,常年摆放四五张麻将桌,营业到深夜。持续的洗牌声、说话声,让楼上以老人、小孩为主的住户常年睡不好觉,邻里隔阂越来越深,大家苦不堪言。

网格员余盛凤在日常走访中捕捉到居民诉求,第一时间上报情况。社区党委书记王佳敏多次带队上门沟通,联动派出所反复劝导,情理兼顾耐心劝解。最终,户主充分理解邻里难处,主动关停家中棋牌室,另租商铺合规经营。持续数年的扰民难题彻底解决,邻里多年的心结终于解开。

还有一桩是反复纠缠的邻里渗水纠纷。辖区一处出租房空调冷凝管堵塞,积水持续渗漏到楼下老年住户家中,导致楼下墙面起皮、电器受潮受损,生活深受影响。

邻里纠纷最易积怨,也最考验耐心。社区工作人员张斌多次上门走访核实情况,社区牵头组织房东、租客、住户面对面沟通,一遍遍耐心疏导情绪、厘清问题、协商方案,最终促成双方和解,妥善解决渗水遗留问题,化解邻里矛盾。

“社区真的把我们老百姓的小事,当成自家大事在办。”送旗时,何师傅的一番话,道出了众多居民的心声。

记者 马佳威

通讯员 谢挺 郝丽想 文/摄



为高龄老人开展免费修脚护理服务。