

在不断的探索 and 实践中,东丽区的网格员升级成了“全科服务员”

织密服务网 让幸福“满格”

百名记者
在一线

本报记者 田莹

你住在哪个社区?你知道自己的网格员是谁吗?你知道网格员在社区具体负责什么工作吗?2020年,“网格员”被国家人力资源和社会保障部列为新职业之一,天津也在这一年开始在全市范围内推进网格化治理,一批年轻的身影开始出现在社区居民的身边。

东丽区作为天津最早实现全域城市化的涉农区,在城市化的进程中面临着社区力量薄弱、物业管理矛盾、村民社会保障等一系列基层治理的新的难点问题,如何破解这些难题?2018年底,东丽区率先建立专职网格员队伍投入基层治理。整整5年过去了,曾经吃过不少闭门羹的网格员,如今成了社区百姓的“娘家人”,更有了自己的昵称——“格格”。

在不断的探索 and 实践中,东丽区的网格员早已从单纯的入户走访、信息采集、隐患排查等基础管理职能,升级成了“全科服务员”。定位的转变,带来关系的转变,“格格”们是如何走进东丽百姓心里的,又是什么推动着“格格”们不断前进的呢?我们不妨走进社区,一起来寻找答案。

老旧还迁小区:贴心服务“格格”站稳脚跟

“毁绿种菜”曾是许多社区难以根除的顽疾,军粮城街冬梅轩社区也是如此。这片社区涵盖了冬梅轩、夏荷轩、秋棠轩三个小区,主要居民由当地还迁村民组成。用社区党委书记周秀红的话说,这里住的都是老农户,和土地的感情很深,“弄块地种点什么”已经成了刻进骨子里的习惯。

“与市里的小区不同,我们这里圈地种菜的不止是一楼住户,好多住在楼上的居民也会开辟‘菜园’。大家都是乡里乡亲的老熟人,治理的时候,谁家清了、谁家没清,一双双眼睛都在盯着呢!但凡有一户又种回来,其他人就会跟上,‘堵’不是办法。”周秀红告诉记者,网格员的作用这时候就凸显出来了。

刘玉莹是冬梅轩社区第五网格的网格员,她负责的网格正是“毁绿种菜”问题最突出的一片楼栋。刘玉莹清楚地记得,2019年刚入职的时候,她上门采集住户信息,提起自己“网格员”的身份,有居民把她当成移动联通的维修人员,直接回复她:我们家网没坏呀。四年过去了,这个热情大方的“90后”姑娘,已经成了大家离不开的“贴心人”。带着“化堵为疏”的思路,刘玉莹组织楼长、志愿者一起,挨家挨户征求意见,各方建议汇聚之后,建设“微花园”的治理思路便逐渐清晰起来。

今年3月,冬梅轩3号楼楼下的菜地不见了,取而代之的是一块修葺平整的土地,上面插着名牌:冬梅轩-微花园。这一次社区并没有简单地铲掉菜地,而是把这片公共绿地开放给爱好种植的居民,邀请他们作为责任人管理这片花园。短短几个月的时间,原先被居民瓜分得东一块西一块的菜地,已经修成了一片园林景观。“这片花园是我们3号楼十几个住户一起负责的。该怎么设



名都园社区便民工具站服务社区居民。

计、种什么花都是大家商议着来。过去我们种菜就是图个乐,谁愿意天天为了这事闹矛盾呀!现在好了,大家亲自动手美化了小区,成就感满满。”3号楼的居民高振香骄傲地对记者说,“自从我们这边的花园越建越有模样,其他楼栋的居民也很羡慕。”

在社区基层治理中,辖区内大型商业综合体的管理往往非常耗费精力;而这个在别人眼里可能是“麻烦”的业态,却成了冬梅轩社区取之不尽的资源宝库。

滨丽中街商业广场地处冬梅轩第一网格范围内,有居民130户、商户100户、从业人员443人。过去,虽然商业街和居民小区只有一街之隔,但是相互之间从不交流,商户和社区的管理是脱节的。网格员在走访中发现,部分没有工作的还迁村民想找兼职,而商业街不少商户正在招工,但两边的需求没能对接上。“怎么办?当然要‘搭桥’,我们第一网格的‘微平台’就这样应运而生了。”周秀红介绍,“平台建立之后,网格员作为桥梁,第一时间把双方的需求发布在服务群里。为商户推荐可靠的打工人,给居民们及时推送打折信息。不仅就近解决了居民就业的问题,更让居民得到了实惠,给商户带来了市场。”

像这样,冬梅轩社区的10个网格根据各自的特点,以百姓需求为导向,通过小切口提供服务,真正让网格员在群众中站住了脚,也让矛盾在基层得到了化解。军粮城街网格中心负责人胡雪莲对记者说:“现在你在社区里随便找个居民问‘你家的网格员是谁’,他们一定答得上来。”

商品房小区:夹缝中找到“格格”存在感

与老旧还迁小区不同,新建商品房小区的物业管理相对完善,年轻人比重高,对网格员的依赖度很低。如何拉近他们与社区之间的关系、提高居民对社区事务的参与度,成了这类小区最大的难题。

东丽区华新街名都园社区,就是这样一个新建商品房社区,但在社区党组织书记张澄手底下,却有一支让她引以为傲的志愿者队伍。这支队伍主要由中

青年在职党员组成,个个是社区活动的“铁杆粉丝”,也是社区治理的中坚力量。

刚到名都园社区的时候,张澄同样面临居民志愿服务意识不强的问题。在新冠疫情期间,网格员与居民建立起了紧密联系。张澄告诉记者:“我们借此机会成立了功能服务部,根据志愿者的不同职业类型,发起各种法律咨询、文娱、体育服务,邀请志愿者或主动或被动地参与到活动中来,让整个团队始终保持活力。”

与此同时,名都园社区从190名在职党员中选出40多位组织能力更强、活跃度更高的志愿者成为“网格联络员”,帮助网格员了解居民需求,传递居民心声。名都园小区的物业管理水平本身就比较完善,容易解决的问题早就化解了,最后汇总上来的,一定是难啃的骨头,该怎么攻坚呢?“‘网格+’议事厅”机制发挥了重要作用。每个月,居民呼声强烈的问题一定会拿到“网格+”议事厅上来讨论。参会人员除了社区党委、网格员、居民代表外,还有问题对应的共建单位。会上不仅要寻找对策,还要明确认领人,划定解决时间,由社区党委监督推动问题最终解决。网格联络员宫雅凡告诉记者:“我们小区的绿化特别好,夏天蚊虫非常多。大家一直向物业反映,希望能够安装一些驱虫设备,但物业始终没给解决。今年,我们把问题报上了‘议事厅’,在三方会议上,我作为居民代表第一次感觉自己背后有了依靠。而协商的最终结果更让居民们满意:整个小区66个楼栋,每个楼栋门口都安装了一盏灭蚊灯。”

更让宫雅凡感觉温暖的是,居民没有当成问题的问题,网格员也会注意到并想办法解决。这不,10月底,社区出资在名都园物业管理中心建起了一座“社区便民工具站”。居民只要拿着自己的门禁卡,在物业刷卡登记就能从这里借走电钻、轮椅等这些平时家中并不常备的工具。“一桩桩、一件件实事摆在那里,谁还能说网格员没有作用呢?也正是因为有了他们,我们这些居民才能走出单元房、汇聚在一起发挥我们的力量。”宫雅凡感叹道。

志愿者兼顾工作、生活和家庭,还要为社区服务,社区书记们也一样看在眼里、记在心上,时时想着如何更好地回馈他们的付出。10月初,东丽湖街赏湖苑社区的“爱心积分兑换超市”正式建立。志愿者们把自己参加志愿服务的次数折合成积分,就可以在这里兑换卫生纸、洗衣液、消毒水等生活日用品。社区党组织书记王文雅告诉记者,今年初,整个社区按照楼栋被划分成了124个微网格,由网格员挨个楼延揽志愿者,成为微网格长,帮助网格员精准开展服务。“不少微网格长都要在工作之余两头忙碌。要促进志愿服务长效化、持久化,不能让志愿服务只是‘单向流动’,更要让志愿者看到‘参与有价值、付出有回报’,才能形成双向循环。”王文雅表示。

社区居民杜立群对记者说:“听王书记说,后面还要对志愿者进行星级评选,我可以争取一下,到时候在门口挂上‘星级志愿者’的标志,那可是一份很大的荣誉和肯定呀!”

“格格”的动力从哪来

在各个社区的走访中,记者发现,东丽区的社区有一个最大的特点:社区“两委”班子的成员,年轻人多,曾经当过“网格员”的干部更多。华新街名都园社区党组织书记张澄就是从一名网格员成长起来的,她还在2020年首届东丽区网格员技能大赛中荣获“金牌网格员”称号。

回顾这几年的工作经历,张澄坦言,没有热情和信念干不了社区工作。“说实话,网格员的工资并不高,且没有编制,‘未来的上升空间在哪里’大家都不知道。坚持下来的人都和我一样,纯粹是因为喜欢做群众工作,愿意为百姓服务。”张澄表示,“让大家特别振奋的是,从2020年开始,区里每年举办金牌网格员大赛,给了我们展示自己的舞台,在比赛中脱颖而出的网格员有了进入社区‘两委’的机会。”东丽区网格化管理中心基层治理科科长于浩告诉记者,从2020年开始,连续三年,每年区网格中心都会举办大赛遴选金牌网格员,虽然“金牌网格员”不是提拔“两委”的硬杠杠,但一定会进入区里的人才库。“这三年,我们选出的61名‘金牌网格员’,已经有60%以上进入社区‘两委’。”

当然,激发网格员的工作积极性,只靠一个大赛还远远不够,只有发挥考核的指挥棒作用,才能引导网格员主动服务,向“全科网格员”的方向发展。

于浩从2019年东丽区网格化管理中心成立之初就来到这里工作,参与、见证了东丽区党群网格服务综合信息平台的逐级进化和发展。“我们区给网格员的定位更广泛,更加突出对群众的服务,更重视组织发动群众实现居民自治。”于浩说,“基层并不缺少发现问题的渠道,反而是缺少解决问题的力量。所以,我们降低了巡查上报的分值,新增了给群众解决问题的分值,激励网格员将基层问题主动化解在网格内。”

网格中心通过管理平台向网格员下发各类工作,从公共服务到志愿服务活动等日常工作,再到临时下发的重要任务等,都有相应的分值,网格员完成的情况一目了然。启用信息化管理平台之后,出现的问题也能更直观地表现出来。于浩表示,“我们的网格化管理仍然在摸索中前进,但是我们有信心充分发挥好网格员的触角作用,书写好基层治理的大文章。”