

# 热心肠,居民有事都爱找她帮忙

## 高效解决群众诉求,王琳“零距离”为群众服务

记者 王浩然 见习记者 陈睿潇

冬絮一张“网”,小事不出“格”。石桥镇济东新村社区冬絮园的网格员王琳自2022年1月进入社区从事网格工作,已有半年的时间,主要服务于网格内370余户、1000余位居民。

自冬絮园开展网格化管理以来,王琳充分发挥网格力量,化被动为主动,解决群众遇到的操心事、烦心事、揪心事,同时进行政策宣传,入户收集居民意见及建议,进行数据更新和采集,为独居老人排忧解难,做到“零距离”为群众服务。

### 高效解决群众诉求 居民有事都爱找她

“她是一个很认真、热心的人,居民们有事找她,她都第一时间去解决。有位半瘫老人,一有事情不给孩子打电话,却会给她打。她就像对自己家人一样,争分夺秒去帮忙。作为同事,我有事也会和她一起商量,她也会帮忙一起解决。”石桥镇济东新村社区网格员佟坦坦说。

29号楼二单元一楼的孔先生是位独居老人,因为半瘫生活诸多不便。孔先生告诉记者:“很感谢社区网格员,她们经常来家里帮我提水,打扫卫生。我一个人很多事做不了,也不好意思麻烦别人,但她们常问我情况,一知道就来帮我们。”

据王琳回忆,有次孔先生因突发状况,在床上动不了,床席掉落。他给社区打电话求助,王琳立即喊上同事到孔先生家,帮他整理好床铺。孔先

生很感动,脸红着说不出话,欲言又止,最后送至门口,道来声感谢。

王琳曾学过护理,并从事多年护士工作,在每一轮核酸检测中,她都会走遍70多户老人家里,为老人上门服务。70多岁的居民王大娘告诉记者:“她每星期都来,见到她比看到自己孩子的次数都多。这个政策好,感谢政府有这样真心为我们服务的工作人员。”

### 24小时“热线专员” 助外出居民安全归家

采访途中,王琳两个手机不离手,电话不间断地响起。“你好,请问是哪楼哪户的?从哪里回?后天回来?怎么回?……”王琳在工作记事本上认真记录着马上返济的居民齐先生的信息。“这位齐先生,我们从昨天晚上9点多开始联系,一直协调,确保每个细节都顺利进行,直至安全到家。”电话那头的齐先生特别感谢王琳,因为在外地,齐先

生很多事都不清楚,王琳一直不厌其烦、事无巨细地给他讲解。

“从早上5点到晚上10点都在接打电话,协调省外归济人员隔离。归家心切,有时一位居民会拨打20多个电话,我们一刻也不敢耽误。”冬絮园小区是兖矿2号井的家属院,流动人口数量较大,许多居民是常年往返于新疆、内蒙古等地出差。“我平时在3个业主群里发消息通知,居民们会在群里询问一些返济事项,也有时候会直接打电话问我。”6月份,王琳所负责网格省外返回人员就有170多人,她每天接打电话100余个,保障每位居民如期归家。

“我们居家隔离期间的生活用品、食材,都是王琳给送到家里的。”居民刘先生介绍,在隔离期有什么需要,都会给王琳打电话,她会尽可能去帮他们把需要的东西采购齐全送到家里,确保在隔离期生活所需物资充足。因为人员流动多,有一次有两家住户需要送

菜,正巧赶上孩子舞蹈考级,王琳把孩子送到地方便去入户送菜了。“当时孩子很失落,问我为什么没有看她表演,我也很内疚,但是我想着居民们也在等我,我不能耽误了他们吃饭。”

### 入户满意度调查 踏实做事守初心

“您好,请问您对孩子的受教育情况满意吗?对咱社区的看病就医满意吗?……”6月29日,记者采访王琳时,她正忙着入户进行居民满意度调查。“近几日我们石桥镇在进行入户调查反馈,我们来到居民家里,对社会治安、基础教育、看病就医、医疗保险、问题生活、居住环境七个方面进行细致的探访,对居民反馈的问题和意见进行及时妥善解决。”17号楼二单元一楼的陶大爷告诉记者,他们的孩子因在矿上工作受了重伤,王琳和同事们经常来家里询问他们的情况,帮他们跑腿办一些

事,不定时地来家里对他们进行心理疏导。“这次专门来家里问我们有什么需要,满不满意,我就两个字,满意!”

不善言辞,坚守踏实做事的初心。“王琳是个很踏实的工作者,社区人员名册从不离手,居民有需要也是毫不含糊。来工作这半年,我能感受到她对社区居民们的这份心,希望她坚持初心,把工作越做越好。”石桥镇济东新村社区党委书记梁玉霞这样评价她。

“作为一名网格员,我深知为居民处理好每一件琐碎的小事、急事、难事,就是网格员工作的出发点和落脚点。从最初的不知道从何做起,从哪做起,到现在的游刃有余,信手捏来。从不被居民配合理解,到现在的连声感谢、积极配合。在居民心中刷‘存在感’,从而高效解决群众诉求,是我的工作宗旨。我坚持在工作中将心比心,推己及人。我就是想为居民做好实事。”王琳说。



王琳入户进行满意度调查。

扫码看视频。

## 多彩暑期伴成长,许庄街道2022年暑期“雏鹰课堂”开课啦 新增教学设备,孩子暑假更有料



2022年暑期“雏鹰课堂”在许庄街道新时代文明实践所开班。

本报济宁7月11日讯(记者 邓超 王浩然 通讯员 王萍) 7月6日,许庄街道京杭佳苑社区举行2022年暑期“雏鹰课堂”许庄街道文明实践站开班仪式。仪式上,许庄街道京杭佳苑社区10多位参与志愿服务活动的志愿者、老师和58名学生家长齐聚新时代文明实践站。相关负责人对

“雏鹰课堂”基本情况进行介绍,并对课堂秩序、疫情防控、师生安全等进行强调。

此次“雏鹰课堂”服务,采用上午书写学校暑假作业,下午设置武术、硬笔书法、软笔书法、绘画、口才、非遗体验学习等兴趣特长课程。每班20人,孩子们上午完成作业,下午可以根据自身兴趣爱好,选择自己喜欢的课程进行学习,劳逸结合,快乐成长。

“暑期雏鹰课堂新增了多媒体教学设备,网格员、志愿者、社会组织团体也将为社区儿童提供更加多元、专业的服务,实现日常化+特色化结合的服务特色。”社区工作人员介绍,“雏鹰课堂”的举办不仅能够丰富社区儿童的暑假生活,更能减轻特殊困难家庭、双职工家庭家长的家庭压力,减少孩子们玩电子游戏、刷视频的时间。“家长白天要工作,

孩子放假在家没人管,总担心他们在家里看电视、玩手机。”家住京杭佳苑E区的王娟女士为自己的两个孩子报名参加了“雏鹰课堂”,“现在社区里有了这个‘雏鹰课堂’,有老师辅导作业、培养兴趣,家长们就放心多了。”

许庄街道新时代文明实践所、京杭佳苑社区新时代文明实践站积极响应2022年教育部门“双减”服务号召,联合辖区学校、爱心企事业单位、文化艺人,在寒暑假免费为社区儿童提供武术、书法、绘画、口才、手工等文化学习教育,并吸取2017年至2022年京杭佳苑社区“党旗下的红领巾”四点半课堂和“益起爱”家长团优秀服务案例的经验,结合最新政策将今年儿童服务转变为增强社区儿童兴趣特长公益服务,增加社区儿童课外阅读量,加强中国优秀传统文化教育,例如书法、国学诵读、诗歌吟唱学习,一年来共计开展服务105次,约401个小时,直接服务人数204人,服务人次5730人,既丰富了社区儿童精神文化生活,促进儿童全面发展,又密切结合儿童教育政策,整合社区资源,搭建起了新时代文明实践多方联动儿童服务平台。



扫码看视频。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:孔媛媛 组版:曾彦红 校对:褚思雨