

在我们身边,有这样一群人,无论春夏秋冬、严寒酷暑,他们坚守在社区一线,风雨无阻,大街小巷,洒下辛劳的汗水。他们,就是社区网格员。

开栏语

网格化管理是推进基层治理的一项重要举措。近年来,我市不断强化党建引领,以“小网格”撬动“大党建”,激活基层治理“神经末梢”。目前,我市有8000多名网格员,他们活跃在社区各个角落。

今日起,本报联合市委政法委开办《身边的“格格”》专栏,聚焦基层网格员,讲述他们在网格工作中的动人故事。

身边的格格

市委政法委 十堰晚报 联办

『水格格』和她的54位高龄老人 『他们就是我的亲人』

“3年前,水光丽觉得自己只是在为小家而活:三世同堂,家庭幸福。2020年疫情发生,身为党员的她主动到社区当志愿者。这段经历让她明白了网格员的价值——“用自己的微光照亮邻里,也串联起和谐与幸福”。

那年4月,她辞去收入不菲的销售工作,到张湾区车城路街道张湾社区做网格员,成了铁沟新村小区54位高龄老人心中的好“闺女”。

■文/记者 张贞林

图/记者 刘成臣 通讯员 庞云

“她像自家闺女,有困难就找她”

“曹奶奶,伤口长得怎么样了?我放心不下,过来看看你。”

“姑娘,我这伤在逐步好转,医生说还得休息一个多月呢。现在不像以前,不能天天去外面遛弯了。”

3月14日上午,张湾社区第13网格网格员水光丽来到铁沟新村小区22号楼。她刷脸进入楼栋后,敲开了曹奶奶的家。还未落座,俩人就亲热地聊了起来。

今年82岁的曹杰文奶奶是独居老人,她的孩子在外地工作。性格活泼的曹奶奶,是小区里的热闹人。3年前,水光丽成了这个小区的网格员,很快就与曹奶奶打成一片,成为无话不说的“好闺蜜”。去年底,曹奶奶做了个手术,孩子们请了护工上门照料,放心不下的水光丽隔三差五上门探望。

在与老人聊天时,水光丽不时在随身携带的笔记本上记录着。这个本子记录着铁沟新村小区居民家的大小事情:哪家老人有基础疾病,哪家最近需要多关注,哪家有孕产妇、新生儿,甚至哪家老人的疫苗没打,她都记得清清楚楚。

“她刚来我们社区,我就认识她了,就跟自家闺女一样。她虽然年轻,但特别理解老人,对我们这帮老人可关照了。谁有啥事,她马上就过来帮忙。我们都亲切地称她‘水格格’。”说起水光丽的好,曹奶奶赞不绝口。

“没有你们说的那么好,都是应该的,有事就给我打电话。”被老人们一顿夸,“水格格”不好意思起来。



小区居民十分信任“水格格”(右),一有空就和她拉家常,说心里话。

“她调解纠纷有水准,让人信得过”

“这姑娘脾气好,解决问题有耐心,还不厌其烦,是个信得过的人。”说起“水格格”,住在铁沟新村小区16号楼的吴爷爷竖起了大拇指。

在水光丽的手机上,一直保存着一段视频。那是她干网格员工作4个月后遇到的第一件棘手事——楼上漏水,吴爷爷的家被水泡了,可对方怎么也联系不上。

“那天晚上9点多,我哄完孩子正准备睡觉,突然接到吴爷爷的电话,说他家里进水了,楼上邻居不在家,电话也打不通。”水光丽回忆说,她赶到吴爷爷家,只见地面上全是水,“邻居们帮着往外舀水。”

看着又急又气的吴爷爷,水光丽郑重表态:“您放心,我来联系楼上住户,给您一个满意的答复。”随后,水光丽迅速下楼,关掉了楼栋总水阀。

“一直到第二天,才联系上楼上的住户。这是个年轻小伙,在一家酒店当厨师,平时不回来住。晚上正是他最忙的时候,没听到手机响。”水光丽说,“小伙回

来后,发现家里漏水的原因是水管接头处脱落。他听说楼下损失严重,可能要赔几万元钱,就不敢见吴爷爷。”

吴爷爷找不到楼上邻居,就拉着“水格格”诉苦,还想打官司追讨损失。“一天好几个电话,有时候还到社区找我。”水光丽说,“楼上避而不见,我就当起了传声筒、调解人,做双方的工作。”

经过一番了解,水光丽得知小伙家里很困难,就做吴爷爷的工作:“邻里之间抬头不见低头见,漏水造成家里损失,您定个合情合理的赔偿价。”

在“水格格”的劝说下,吴爷爷到楼上邻居家看了一圈,火气消了。他向“水格格”表态:“楼上赔偿6000元钱,把这事了了。”水光丽将这个结果告诉楼上小伙,对方感激不已,二话没说,当即转账赔偿。

“这个事情前后处理了近1个月。”水光丽说,“值得欣慰的是,这件事过后,楼上小伙和吴爷爷成了好邻居,见面互相问好、拉拉家常是常有的事儿。”

“看到别人得到及时帮助,我就很快乐”

“社区就是琐事多,但是每一件事都关系到居民的切身利益。我处理这些问题时,就像与自己的家人商量一样,在原则范围内,能办的尽量办,不能处理的积极向上反映,跟踪落实。”回想起自己的网格员工作经历,水光丽深有感触。

今年39岁的水光丽是两个孩子的妈妈,二孩才4岁多,和公婆住在一起。“他们身体不太好,公公有冠心病,婆婆肢体残疾,还患有骨髓炎,但两位老人对我的工作很支持。”水光丽感激地说。

性格温和、做事干练是居民们对水光丽的评价。这可能与水光丽之前从事销售工作有关。“这里是东风公司的老小区,有300多户,九成以上都是老人,其中80岁以上的高龄老人就有54位。”水光丽说,铁沟新村小区里每一家每一户的情况,她都了如指掌。

在水光丽看来,网格区的事无小事,比如楼房漏水、噪音扰民、就医求助等,

虽然看似小,但如果不能及时解决,就会造成矛盾激化,演变成大事。水光丽表示:“看到别人得到及时帮助,我的内心无比快乐。”

采访中,记者看到,在铁沟新村小区,每栋楼都要刷脸识别通过后才能进入。但是,“水格格”到每一栋楼轻松刷脸,畅通无阻,就如同回家一样。“每次到这个小区,一路招呼声不断,让我真正有了邻里的感觉。”水光丽笑着说,“大家认为我付出的多,但其实我收获的更多。哪怕是他们的一个笑容、一声问候都让我觉得亲切、温暖。”

“‘水格格’负责的网格区是整个社区中老人居住最集中的地方,她将问题解决在萌芽状态,实现小矛盾化解在‘微网格’,成为社区邻里矛盾纠纷最少的网格区。”张湾社区党委副书记官雁楠评价道,“水格格”用自己的微光照亮邻里,也串联起和谐与幸福。