

◆ 社区关注

看得见人 说得上话 办得了事

——盐湖区金税社区网格员王春娇工作小记

□ 记者 崔萌 文图

♥ 核心导读

“或许是因为远嫁的缘故，我总把居民当娘家人一样对待。”

“我一直努力成为一个让居民看得见人、说得上话，为居民办得了事的人。”

“每解决一个问题，每调解一起矛盾，心里就有一种自豪感和成就感。这种感觉，让我乐此不疲地奔波在网格中。”

从内蒙古赤峰市远嫁运城市盐湖区，外来媳妇王春娇工作积极热情、耐心执着，成为盐湖区北城街道金税社区一名优秀网格员。

♥ 和事佬

今年43岁的王春娇，是一名共产党员。从事网格员工作后，她的手机每天24小时保持开机状态，“担心错过任何一个来电或消息，让小事演变成大事。”

2月1日13时许，辖区紫薇·香河湾小区一名业主在居民微信群里紧急寻找肇事司机。

该业主是一位出租车司机，出车时，发现所驾驶的出租车保险杠被剐蹭，便生气地在微信群里呼叫肇事司机主动承担赔偿责任，否则将报警。

王春娇看到信息后，主动添加出租车司机微信号，与其一同调取附近监控发现，肇事司机是小区一名业主。监控画面显示，前一天22时36分，该业主驾驶一辆黑色轿车经过时剐蹭了出租车。

王春娇第一时间联系了对方，出租车司机和肇事司机一见面，便各执一词。出租车司机要求肇事司机为其维修车辆并支付误工费；肇事司机则称出租车司机没有将车停在车位上，影响出行，也需承担责任。

王春娇在调解中表示，车辆剐蹭并非故意为之，视线受阻、操作失误等都会造成意外后果。但既然事情已发生，作



▲ 王春娇(左)向居民宣传防电信网络诈骗

为成年人应主动承担责任，不能让别人为自己的失误买单；居民应将车辆停放在车位上，不能占用公共场所，不能只顾自己方便而给别人添堵。

经王春娇从中协调，肇事司机赔付出租车车辆维修费，双方和解，此事得以解决。

♥ 贴心人

作为网格员，王春娇经常巡查走访，了解居民的操心事、烦心事、揪心事，用实干与担当诠释着贴心人的角色。

在社区里，夜间施工噪声、广场舞音响声、邻居宠物叫声等，一直是困扰居民的烦心事。在王春娇的网格中，有一户居民就曾因凌晨3点的垃圾清运车而饱受煎熬。

去年冬天，该居民告诉王春娇，其家中有一位90多岁的老人，常年生病卧床不起。白天，夫妇俩照顾老人已筋疲力尽，晚上还需要多次起夜为老人翻身，睡眠质量极差。一到凌晨3点多，窗前的垃圾清运车发出“哐当”“轰隆”的嘈杂声，

让一家人不堪其扰。该居民多次向小区物业反映情况，但没有好的解决办法。

“如果我家老人有个三长两短，我就找物业赔偿精神损失费。”该居民这样对王春娇说。

垃圾清运车的噪音扰民程度，真如这位居民所言吗？王春娇特意走访居民收集意见。几天下来，的确有不少怨言。

王春娇找到小区物业经理协商此事。物业经理当场电话联系垃圾清运人员，对方表示临近年关垃圾量剧增，日常清运垃圾的电瓶车装不下，便临时调度了一辆“蹦蹦车”应对。既然有居民投诉，他们将安排电瓶车转运垃圾。王春娇如实向这户居民反馈情况。

今年3月份，该户居民再次向王春娇反映，“垃圾清运车发出‘咚咚咚’的噪音，隔几栋楼都能听见。跟物业说一次，能安宁几天，过几天噪音又出现了。”

“不是车的问题，那就是时间问题。”这次，王春娇不仅跟物业经理进行了沟通，还与垃圾清运人员进行协商，将垃圾清运时间改为上午10点左右，问题得以解决。

“与居民共情，才能切实体会和理解居民的感受，才能真正解决问题。”王春娇说。

♥ 守护者

社区里的低保户、残疾人等弱势群体，一直是王春娇重点关注的对象。

2月的一天，辖区残疾人宋师傅和其患有智力障碍的妻子，一同寻求王春娇帮忙。

宋师傅称，他曾拜托小区邻居刘某给他介绍一份工作，刘某将其介绍给马某。“只要看看视频动动手点个赞，每天就有45元收益”，在马某的鼓动下，宋师傅参加了某平台的看视频点赞活动，并给马某交纳了991元押金，不料上当受骗。宋师傅一家懊悔不已，其80多岁的老母亲整天唉声叹气。

王春娇第一时间联系片区民警。王春娇以刘某为突破口，在社区“一户一档”里查找刘某信息，并实地走访了解刘某的生活作息规律。

次日清晨，王春娇在刘某家门口蹲守，并成功见到本人。说明来意后，刘某耍赖撒泼、言语攻击，并谩骂道“网格员没有执法权，少管闲事！”

“你们都是同一小区居民，低头不见抬头见。我虽然没有执法权，但作为网格员我有必要化解矛盾纠纷，这是我的职责。”王春娇没有生气，反而将宋师傅的家庭情况予以告知，希望唤醒刘某的恻隐之心。

最终，在王春娇的努力下，经过金税社区、北城派出所等多方协调，终于将宋师傅的991元成功追回。

帮低保户跑腿缴纳社保、修缮破损的房门、上门慰问送关爱，王春娇经常和社区工作人员一起用自己的实际行动，将党和政府的关爱送到困难群众家中。

王春娇在工作日志上这样写道，“将居民的冷暖记在心头，把居民的忧愁留给自己，怀着一颗为民服务的热忱之心，全心全意为人民服务，是我的本职工作。”

“让弱势群体有依靠，成为弱势群体人的依靠，是我的追求目标。”王春娇说，“我一直努力成为一个让居民看得见人、说得上话，为居民办得了事的人。”

◆ 社区暖心事

垣曲县七一社区 用心用情关爱困难残疾人

运城晚报讯(记者 荆毅萍)“今天真是太谢谢你们了，要不是你们来，我都不知道该怎么办了……”4月3日，垣曲县七一社区居民丁小莲拉着该社区主任张金忠的手，眼含热泪哽咽地说。

丁小莲今年80岁，与身患肢体、言语双重残疾的女儿丁小彩共同生活。平日里，社区网格员和工作人员会时不时入户走访，帮助她们打扫卫生，解决生活中的困难。

最近半个月来，可愁坏了丁小莲，女儿不明原因把自己封闭在小屋里，并伴有绝食行为，她看在眼里急在心里，多次敲门劝说，但情况没有好转，实在没办法，便向社区寻求帮助。

在社区工作人员的不懈坚持与耐心劝说下，丁小彩终于走出了屋子，但由于屋内长期空气不流通，伴有一股难闻的气味，工作人员随即放热水帮丁小彩清洗身体，并对房间进

行彻底清扫。其间，工作人员还为母女俩免费修剪了头发，与她们聊天，排解她们内心的忧愁和烦恼，让其感受到社区大家庭的温暖与关爱。

“残疾人是个特殊困难群体，需要格外关心和关注。今后，我们社区将持续开展志愿服务活动，通过实施‘一老一小一残’帮扶计划，确保在提升群众幸福感和获得感的路上一个都不掉队。”张金忠说。

◆ 社区播报

临猗县中城社区 开展育婴家政培训

运城晚报讯(记者 李爽 通讯员 王秀娟)近日，临猗县中城社区组织小区妇女50余人，到月嫂家政培训中心进行为期3天的育婴技能培训。

培训中，月嫂家政培训中心的老师向参训人员详细讲解了孕产妇护理、婴幼儿护理等知识；在实操演练环节，授课老师指导大家规范婴幼儿日常照看、护理行为。

社区居民罗娟说：“经过3天学习，我掌握了育婴技能，自己挣钱的门路更宽了，感谢社区为大家提供了学本事的机会和平台。”

该社区负责人表示，此次培训为辖区妇女搭建了一个学习掌握育婴知识、技能的平台，这让妇女对当前家政服务岗位的技能要求有了新的认识，为妇女就业奠定了基础，以后会多组织类似的学习培训。