



记者走基层 讲述好故事

# 问民需解民忧 做居民贴心人

## 社区网格员的一天

### 开栏的话

为进一步深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,深入学习贯彻省委十届六次全会精神和市委七届七次全会精神,全面反映我市“四城同建”“三大攻坚战”“四三二一”战略布局工作进展情况,讲好“漯河故事”,自即日起至12月底,本报将开设“记者走基层 讲述好故事”专栏(专题)和系列子专栏(专题)。记者将牢固树立“四个意识”,结合全市脱贫攻坚工作、创建文明城市工作、纪念改革开放四十周年、深入纠“四风”持续转作风行动、“扫黑除恶”专项行动,以及“环保攻坚”、“漯河港”通航、沙澧河二期建设和“中原生态水城”建设,通过开展“蹲点式”“体验式”“走访式”等多种形式的采访活动,深入报道各项工作基层一线的生动故事,编发一批反映群众美好生活的高质量新闻稿件,讲述全市上下千群一心干事创业的感人故事,展现普通干部迎难而上、敢于担当的工作状态。



马晓红在工作中。

□文/图 本报记者 吴艳敏

小区下水道堵了、楼道灯不亮了,他们帮忙解决;邻里出现纠纷,他们帮忙化解……“网格员”这个名词对于很多市民来说也许还很陌生,但他们却是大家的贴心“管家”。10月15日上午,记者来到沙北街道办事处嵩山社区第一网格服务站,和网格员马晓红一起工作,体验社区网格员的一天。

### 及时发现并解决问题

马晓红今年42岁,个头不高,脸上总带着笑意。“网格员每天要干的第一件事就是到各自负责的片区进行安全巡查,收集居民的意见诉求。”马晓红说。

8点30分,记者跟随马晓红来到市商务局家属院,一路上,有不少居民跟马晓红打招呼。由于该家属院属于老旧小区,一些楼道里堆放着杂物,给居民生活带来不便。马晓红得知这一情况后,第一时间向社区反映该问题,并想办法解决。由于当天下雨,楼道垃圾无法清理。马晓红通过电话联系清理楼道的工作人员,告诉他们等天晴了,要及时对楼道杂物进行清理。

### 深受社区居民喜爱

9点30分,记者跟随马晓红回到网格服务站,她还没有来得及坐下喝一口热水,便从桌子上拿起一摞通知,告诉记者:“最近居民医保缴费工作正在进行中,

需要把这些通知及时粘贴到居民小区各个楼道口,方便居民查看缴费流程。”

记者又跟随马晓红来到市区嵩山路中行家属院,马晓红把通知粘贴到家属院大门口显眼位置。粘贴完后,她看到小区居民张阿姨在大门口,就上前问道:“姨,你们家属院楼道感应灯有不亮的吗?”张阿姨把楼道感应灯的情况告诉了马晓红,马晓红说:“晚上我派人过来看看,不亮的赶紧给你们修。”张阿姨笑着对记者说,“晓红这闺女天天没事就来俺家属院,问问有啥问题需要解决,家属院住着越来越舒心,都是这些网格员的功劳。”

路上,马晓红边走边介绍:“我们这些网格管理员都是社区工作人员兼职的,一边要忙活网格里的事,一边还要忙活社区的相关工作。我这两天主要是收缴居民医保费,所以比较忙。”

忙完工作已是11点半了。“我们12点下班,我这会儿要把今天的工作梳理一下,然后回家吃饭,看看一岁多的女儿。下午两点半来上班。”马晓红告诉记者。

### 网格员要为居民办实事

“要真正做好网格员工作,为群众服务,最重要的是与居民心交心。通过与居民拉家常,对居民生活有了更深层次的了解,收集到的民情民意也会越来越多。”下午三点,记者和马晓红继续走访,她深有感触地告诉记者。

下午五点半,到了下班时间,意味着一天的工作告一段落。“今天还要加班,我们要到几个老旧小区看看楼道的灯是否都亮,不亮了要及时上报并进行维修。”马晓红说。

记者临走时,马晓红说:“网格员最根本且最有效的工作方法是为居民办实事。一开始很多人不理解网格员的工作,觉得我们管得太多了。随着网格员与居民接触的增多,居民越来越接受我们了。虽然每天都很忙,但一想到居民对我的信任,我就感觉很充实很快乐。”

网格员马晓红是众多网格员中的一员。网格员们分工协作、吃苦耐劳、无私奉献,日复一日地在基层忙碌,及时了解居民的困难和需求,为居民解决问题,为文明城市的创建贡献着自己的力量。

## 齐霞:微笑服务是一种职业习惯



齐霞在社区进行志愿服务。

□文/图 本报记者 张玲玲

今年40岁的齐霞是郾城区第二人民医院医保科科长。自1999年参加工作以来,无论是当收费员,还是药品会计、物品会计和医保科科长,齐霞始终坚持微笑服务,获得大家的一致称赞。在做好本职工作的同时,她还积极参与公益活动。

### 服务热情 工作认真

10月15日,在郾城区第二人民医院,记者见到齐霞时,她正在耐心地为一位慢性病患者讲解用药注意事项。记者注意到,在给患者讲解的过程中,齐霞的脸上始终保持着微笑。“微笑是一种职业习惯。医保经办窗口是医院形象的代表,我坚持微笑服务,主动向前来办业务的患者问好。”齐霞说。

医院医保科的工作内容涉及医疗保险、生育保险、工伤保险等,政策性很强。为了方便参保职工及居民,齐霞结合医院实际情况,拟订《参保职工、居民就医流程图》《门诊慢性病患者就医须知》等相关注意事项,使患者减少不必要的麻烦。“她做事踏实,干什么事情都有理有据,是大家学习的榜样。”齐霞的一位同事说,每逢月初医保数据

上报时,工作量非常大,报表需要一个一个制作,而且不得有差错,要想在规定的时间内完成就必须加班加点,齐霞从来没有抱怨过。

### 积极参加公益活动

“体检前能喝水吗?”“内二科志愿服务团队风采展示”……打开该院的微信公众号,既有实用的健康知识,又有医院内部动态新闻。“2015年,我创办了医院的微信公众平台,坚持每周编辑推送文章,同时组织全体医护人员定期在微信朋友圈推送,既向市民普及健康知识,又提高了医院的知名度。”齐霞说,2016年,她牵头成立了该院志愿服务团队,组织医疗志愿者进社区,为社区居民提供义诊义治、健康宣教、心理疏导、建立健康档案等服务。利用休息时间,齐霞带领志愿服务团队积极参加社会上的各种爱心公益活动:到郾城区特殊教育学校慰问孩子们,参加助力高考活动,走访慰问福利院、敬老院、特困家庭等困难群体,参加周末广场义诊,为大型公益活动提供医疗保障服务等。由于成绩突出,齐霞多次被评为郾城区“三八”红旗手、“两城同创”工作先进个人、郾城区卫生计生先进个人、郾城区文明职工等。

