

提起网格员,很多人会联想到一群热心大爷大妈戴着红袖套走街串巷的场景。事实上,现代城市中的网格员在向年轻化和专业化发展。连日来记者走近专职网格员,了解他们在警网联动中从菜鸟变为综合型能手的故事。

平均年龄 33 岁 这群专职网格员活力阳光干劲足

【 锻炼 】

哭完鼻子继续干
由菜鸟成长为多面手

在太湖新城,网格员和社区民警的照片、电话一起公布在小区楼道,然而网格员一开始上门走访时,仍吃了不少闭门羹,网格员马越还为此哭过鼻子。有一回她和业主沟通上门登记,这户人家是头一回去,业主很谨慎,要求她先和物业联系证明一下身份。马越联系之后便上门了,可晚上突然接到业主家电话,对方不知何故竟指责她擅闯民宅,马越委屈得哭了出来。“有些居民对网格员不了解、不信任,难免有不配合的情况。”有户居民误以为马越做传销,上门几次都不肯开门,还把她骂了一通,最后小区保安过来才完成了信息登记。不过她说自己不会退缩,只要认真做好工作,居民们自然而然会熟悉她。

“居民起初不知道网格员是做什么的,有时家里只有老人和小孩在,不敢轻易开门。”大桥社区网格员郭晓盼说,熟悉之后,有的老阿姨见到她会热情地招呼她去家里坐坐。进入暑假,网格员上门时如果发现中小学生在独自在家而且轻易开门的,反过来还要敲警钟作提醒,让孩子提防陌生人。如今入户走访登记、办理居住证、解答居民疑惑、查看出租房安全等都能妥善处理,年轻的网格员渐渐“老练”,与居民建立起了良性互动。

【 摸索 】

拍小故事发朋友圈
网上“公告栏”更有吸引力

“哥,听说你最近发达了,有什么好的挣钱路子带带兄弟吗?”“我在网上发现一个绝棒的理财平台,注册一下绑定银行卡,接下来就躺着收钱啦。”一段网络小视频中,两名男子正在聊天。听到其中一人把买房子的80万元都投进了平台理财,另一男子不禁担心,提醒他不要遇上骗子。“证照齐全,绝对靠谱!今天利息到账,给你看看。噢,怎么本金利息都无法到账了?”……

这段视频由梁南苑网格员李子木和小伙伴编写拍摄而成,他们称之为网络小剧场。小剧场每月拍摄一期,从介绍网格员的工作到针对“杀猪盘”、理财诈骗等的防范提醒,内容越来越生动精炼。李子木说,每次他们会和派出所民警沟通,寻找近期的防范宣传重点,然后抽业余时间写小剧本。小伙伴们自演、自拍、自剪,热情很高充满欢乐,像投资诈骗小故事中人物的花衬衫、金项链,都是向同事朋友借来的。摸索了几次,网格员们发现两分钟左右的小故事最受欢迎,“故事太长很多人没耐心看,如果太枯燥也很难引发兴趣”。

之所以想到拍小剧场,是因为网格员们发现,社区大门附近的公告栏对居民吸引力减弱。许多年轻居民进出匆忙,拿个快递、提份快餐或者打着手机,不会刻意停下脚步阅读公告栏上的信息,如果驾驶汽车进出小区,就更不会停下来。而印刷出来的纸质防范提示,发给居民后有的人会随手一放不仔细看。想到现在几乎人手一部手机,网格员尝试以一种轻松活泼的方式,把“公告提醒”贴到朋友圈里。“微信上和不少小区居民加了好友,发出视频后还真有居民点赞留言”,而且这些短视频在警务室、社区活动现场都可以播放,网格员们琢磨着今后要把一些能说理说理的邻里小纠纷改编成故事,进一步寓教于乐。



【 心态 】

事无巨细悉心对待
永葆活力阳光

作为市区率先组建起来的专职网格员队伍,经开区162名网格员平均年龄33岁,大专以上学历占八成,其中不乏硕士研究生。有人问,为什么高校毕业出来的年轻人,愿意做这份收入普通、事情琐碎的工作呢?

研究生郭晓盼是个二胎妈妈,最初因为丈夫在无锡工作,她才离开老家来锡求职。郭晓盼学习社会工作专业,她说网格员对她而言是专业对口的工作,虽然要轮着上白班和中班,但节奏比较规律。遇到排中班的日子,上午可以在家照顾小朋友。而且她认为,为居民服务不等于变成人们传统印象中的居委大妈,随着社会治理的现代化,网格员有很大的发挥空间。从澳大利亚留学回来的江辰学习金融专业,之前他在证券公司等企业工作过,现在担任南湖家园网格员。江辰说,相比以前在金融类公司成天压力山大,他更喜欢现在简单的生活以及和睦轻松的同事关系。

李子木以前在贸易公司工作,应酬多、加班频繁还动不动要出差,“现在工作结束后,我有更多的时间与家人相处”。他认为当网格员能保持一种阳光乐观、积极向上的状态。比如小区里的住户来自天南海北,有时生活习惯的不同会带来摩擦,需要网格员调解。有次他接到一家居民投诉,反映隔壁邻居喜欢开着大门炒菜,味道熏得人受不了。李子木上门时也被呛到了,原来被投诉的人家是群租房,里面的住户喜欢吃辣,每次下班回家炒菜都放大把辣椒。经过从居家安全、公共环境等角度一番分析劝说,住户答应以后炒菜时把大门关上。李子木说,尽管一些事情看起来不大,可对居民来说是当务之急,能帮助居民解决问题,让他觉得这份工作带着正能量。

【 发展 】

处置非紧急警情
实现社会治理警网融合

短短半年多,居民对专职网格员的认可度明显提高。“穿网格员制服的小伙子很精神!”太湖街道居民李女士说,在小区里看见网格员感觉很安全,以后有什么事情可以放心找他们。东峰派出所民警告诉记者,以往派出所里有户口协管员,多为地区上的老居民,优点是熟悉邻里且富有亲和力。年轻网格员刚着手工作时有点陌生,可是后劲足,学习适应能力强,遇到制作电脑表格、手机APP操作、大数据系统录入等工作一学就会。在职能方面,网格员由原先单一的人口信息采集向全覆盖、综合型职能转型,主要工作内容涵盖了安全隐患排查、基础信息采集、社情民意收集、矛盾纠纷化解、政策法律宣传等。而且网格员中不乏专业技能人才,有利于创新服务。如网格员邹娴会说英语和法语,针对辖区外籍人员日益增多的情况,今年派出所从网格员队伍中选拔了邹娴在内的6名外语特长网格员,与2名外语特长民警组建了一支涉外服务战队,对外籍人员开展管理和服务等工作。

从经开区公安分局了解到,该区在全市首创“职业化、专业化、全覆盖”治理模式,把公安主管的专职网格员全部嵌入网格内。社区民警开展群众工作、掌握社情民意、管理实有人口、组织安全防范、维护治安秩序、应急救援服务等6项主要工作职责和网格员的11项工作深度融合。目前,房屋漏水、租房纠纷、捡到身份证等“非紧急、非警务”警情开始由专职网格员第一时间参与处置。根据“分局指挥中心—区网格中心—专职网格员”三级派警模式,梳理三大项21类网格接处警清单,依托“警网融合”平台和“网格E通”APP直接派单给专职网格员。警单派发至专职网格员的同时,由区网格中心同步推送至社区民警,既能指导网格员处置,又能作为应急力量予以及时支援,实现警网联动。

采访中有关人士表示,网格能提供精细化服务,今后深耕“一亩三分地”的专职网格员将越来越受到欢迎。为加快推进基层社会治理现代化,省公安厅已起草相关办法,将明确网格员职责、保障措施等问题,进一步规范网格化服务管理工作。
(晚报记者 念楼/文 警方供图)

