



种“贡献的能力”。伍鸣认为区块链新职业未来的前景是非常有前途的，“只要你有能力,你就可以贡献更多,拓宽一个又一个场景的边界,有的可能是我们之前都不曾想象到的场景”。

美好生活的“护行者”

“网格这个工作,短时间内老百姓感受不到我们存在的意义,长时间下来,他们会发现生活更加平稳有序了,也更加更好了。”看着其他同志一丝不苟地操作着电脑上的案件,长宁区仙霞街道办事处网格操作员徐丽娜对《新民周刊》的记者说道。

仙霞街道办事处网格中心现在有14名网格员,270多名网格力量,以及30多名门责队员,他们共同承担复杂社区内的网格工作。网格员工作主要有两个部分构成,一个是热线电话,属于一种被动发现,基

本上以百姓的投诉电话为主;另一种也是网络中心最主要的工作,即事件、部件的处理,属于一种主动上报,由网格人员、网格力量和门责队员等通过在外巡视,发现问题,进行上报。

徐丽娜拿出了两本指导手册,其中一本详细说明了国家规定的144件事、部件的详细情况、立案标准和处置时间等等内容。其中,事件主要指的是偶发性事件的相关问题,部件主要指的是公共设施的相关问题。案件类型包括单位垃圾分类、居住区垃圾分类、沿街垃圾分类、综治、高坠、文明施工等等内容。正如徐丽娜所说:“一般有问题,百姓很少有人会打电话上报,问题就得不到解决,网络化管理就是通过不断找问题和报问题来解决问题。”

“不少人都说感觉我们的工作就是派单,非常简单,但实际上真的是非常琐碎和复杂。”徐丽娜有些委屈地说道。拿144件事部件

上图:2020年7月2日,江苏无锡,在江苏省无锡市广益中心幼儿园,丁村社区网格员指导小朋友们正确佩戴头盔。

来说,网格员要精通所有的这些内容,而这些工作内容十分细致,如树槽平铺的板格损坏程度达到四分之一才可以达到立案标准,再如一棵树倾斜至一定程度才可以达到立案标准,这些都需要部门的网格员牢牢记。完成立案后,还要实现精准派单。所以,网格员是一支具备专业性的队伍,都经过了严格的培训。因为一旦在立案、派遣、检查等环节出现差错,会导致案件逾期或处理的质量不高。在仙霞街道办事处,一天之内的立案数可以达到150-200余件,可见对网格员专业的素养的要求是多么高。

相比手册上的案例,实践中遇到的问题往往更为复杂,这就十分考验网格员的协调能力。徐丽娜用一个例子来说明:“比如纠纷案件,是需要居委调解,还是物业业委会处理,或者是房管办或者自治办相应的这个科室来负责等,都需要精准地进行派单。但如果处置的效果不尽如人意,就需要我们进行回访,去调节百姓和部门之间的关系。”不仅如此,网格员还需要协调部门与部门之间的活动和关系,最经典的案例莫过于各部门之间的推诿,或者涉及部门工作交叉的问题,这些问题往往是重点问题,也是难点问题。网格员需要在规定的结案时间内,协调好各部门的行动,按时解决案件。

“我们的工作就是为老百姓解决问题的,甚至是防患未然地解决问题。当老百姓出行不会被翘起的砖绊倒,垃圾不会随意丢弃在路边,路边单车摆放得整整齐齐的时候,他们会感觉生活幸福更多了,我们的工作的意义就在这里。”她坚定又自豪地说道。