

现状

网格员的尴尬——
不了解不信任不开门
只能隔着门问话

“居民以为我是搞传销的,说我的工作证是南大桥下伪造的,直接把我的工作证拽下扔出屋外。”谈起自己的遭遇,网格员林芳德叹了一口气。

林芳德是海口社区网格化深度试点之一的人民街道万福社区的网格员之一。为了及时“查漏补缺”,了解最新情况,他常常泡在小区里。“像我负责的海上明珠小区,就是一个典型的‘候鸟’小区,138户住户中,绝大多数是租户,人员流动性很大。”他告诉记者,因为居民对网格员不了解、不信任,所以经常不开门,更不愿提供身份证等信息。

这样的遭遇不止发生在林芳德身上,许多网格员对此都深有感触。

“每次上门入户,如果遇到不愿让我们登记的小区居民和物业,我们只能隔着窗户和铁门,有时甚至隔着墙壁和居民、物业沟通,一遍遍地介绍网格管理工作,介绍我们的工作职责,恳请他们的理解和配合。”谈到网格员上门采集数据的苦衷,蓝天街道塔光社区的网格员陈文广颇有些无奈。

他是首批转岗招录的网格员之一,之前在民政部门工作,通过转岗考试成为一名网格员。“感觉社区网格工作开展起来难度较大。”陈文广说,难度主要源于居民对网格员工作的不了解、不理解,物业和居民都不知道什么是网格员,为什么要采集房屋和人口数据。

而在龙岐社区国兴城,虽然经网格员的沟通协调,物业公司人员愿意陪网格员黎俞一起上门采集数据,但刚和一户居民提出需要登记身份证、户口簿等信息,对方便警惕地说,已在相关部门登记过了,随即关上了房门。接下来的采集工作也并不顺利,黎俞站在23楼一户居民家门前,虽然能清楚地听到从屋里传出弹钢琴的声音,但他在门外敲了很久的门,却一直没人开门。

“我们不仅要对居民的信息记录查对,还要对身份证和户口簿拍照。有的居民不愿开门,有的居民开门后不愿提供证件让我们拍照,而得不到居民的支持和配合,就意味着工作无法完成。”黎俞说。

记者和网格员在走访入户的过程中发现,像一些高档住宅小区,不要说入户采集数据,网格员连进社区的大门都难。“高档小区对隐私保密的要求比普通小区高得多,物业公司的管理也严格得多,出入刷门禁卡,楼道门前还装有带对讲功能的门铃防盗系统。虽然我们有工作证,也表明了来意,但没有业主的同意,物业不敢私自允许我们进去。”凤翔社区网格员吴春燕表示。

除了居民的不了解、不信任、不配合,网格员的工作也面临着其他困难。“有时为了采集一户人家的数据,得跑许多趟,因为网格员上门入户时间,也是居民的上班时间,这也无形增加了工作的难度。”陈文广说。



网格员敲不开门是常事。 见习记者 陈元才 摄

居民的质疑——
只凭一个工作证上门
怎知道是真是假

“我为什么要给一个陌生人开门?为什么把自己的身份证给一个陌生人拍照?怎么能知道他是不是真的网格员?”家住海口海甸岛的郑先生接受记者采访时,一连抽出了几个“为什么”?

郑先生直言不讳地提出了自己的质疑,网格员只凭着一个工作证上门入户,如果有不法分子假冒网格员入户怎么办?尤其是上班时间,家里只有老人和小孩在家,如果真的是被不法分子骗得信任开了门,后果不堪设想。

“我们不给网格员开门肯定是有原因的。我们不是不愿意配合网格员,而是对上门入户的陌生人身份存有疑虑。之前,我的朋友就碰到过,刚送去1个网格员,又来1个网格员的情况。不法分子可能会凭着假证件冒充网格员,而我们老百姓又没有分辨真假的有效途径,敢开门才怪了。”郑先生说。

“社区居民对网格员没有信任感,担心自己被采集的信息泄露出去,是拒绝配合网格员入户的主要原因。”一名正在万绿园锻炼的候鸟老人徐先生说。

徐先生告诉记者,网格员上门入户前,并没有和网格内的居民打过交道。网格员和不少居民是第一次见面,要想在短短几分钟时间内得到居民的信任,自然比较困难,而网格员采集的信息有没有可能被泄露,则是很多人都担心的问题。

“我们很多人都接到过诈骗电话和诈骗短信,而诈骗分子往往能清楚地说出我们的个人信息,这就是个人信息被泄露的结果。现在,居民的安全防范意识提高了,自然会拒绝一个陌生人要求配合录入个人信息。”徐先生说。

网格员上门入户采集数据,也引起了网友的关注。在天涯社区,ID为“小丫美眉”的网友发帖表示,“就我而言,我不喜欢来个陌生人,各种查证、拍照、问东问西。拍的证件照,就网略而言,它可当原件使用,会不会被心怀鬼胎的人利用?”

网友“天之南”也发帖表达了相同的顾虑,“网格员一进门就要求户主提供户口簿身份证什么的,接着一个劲地拍照,拍完就走,不指望能解决什么问题,别将这些私密信息随意泄露就行了。”



海口滨海新村社区网格员在向居民收集信息。 见习记者 陈元才 摄

关注海口社区网格化管理（上）

海口网格员入户采集信息遇冷,居民不了解不信任不配合——

闭门羹,
网格员难咽的家常菜

本报记者 邓海宁

“网格员?你们写错字了吧?只听说过网格员,修网线的,哪有什么网格员?”许多海口居民对网格员十分陌生。

网格员是干什么的?网格化管理是海口市开展社区管理改创工作的重要目标之一,目前城区已划分为1148个网格,配备1451个网格员,将在通过摸清社区房屋和人员底数的基础上,形成城市社区网格设置“无缝隙”、居民诉求“全响应”、社会服务“零距离”、社区管理“全覆盖”的现代社区治理体系。

一些居民因不了解,对入户网格员不信任、不理睬、不配合,甚至质疑,这让网格员倍感尴尬和无奈。自今年2月改创工作全面启动至5月13日,海口市共登记入库房屋61.9万间,上门开展人口数据登记并录入系统的却只有20.7万间,实际进度比例为33.5%,距离5月31日前完成75%的房屋实有人口登记与录入的总体目标要求仍有较大差距。

为什么进度这么慢?居民对网格员的接受度较低是最主要原因。

释疑

何为网格员——
网格员就是社区保姆 劝架修灯办证都管

如果想顺利推进海口社区网格化,打开网格员工作的瓶颈,首要问题就是解答居民对网格的种种疑惑,比如到底网格员上门入户要采集哪些信息?采集信息是做什么用的?会不会泄露出去?

网格员上门采集什么?

家住郁金香花园的王女士通过媒体知道了社区网格员要上门登记个人资料的消息,虽然她支持网格员的工作,但对于需要准备哪些资料却不清楚。

居民姓名、身份证号、家庭(组织)关系、联系电话,这是网格员上门需要登记的4类基础信息,而对身份证和户口簿拍照也是信息录入工作中的一部分。

也有一些居民对网格员上门入户采集的材料提出了疑问,“这些材料不是在辖区派出所里已经有了吗?为什么还要重复采集,而且还要给身份证和户口簿拍照,有什么用途吗?”市民章先生很疑惑。

对此,万福社区的网格员宁鑫解释,拍身份证和户口簿是为了保证信息的准确性,避免因单纯用笔记录而出现差错,另外,这也是信息采集工作的一部分,之后网格员还需要将身份证和户口簿的照片上传到内网系统,以便完成录入。此前公安部门人口信息系统录入的信息主要侧重在常住人口方面,流动人口往往没有登记,因此派出所的信息并不一定全面。

采集信息做什么用?

记者在采访中发现,不少居民对网格员采集个人信息的用途很疑惑。

“听说,采集信息是为了给居民提供更多服务,这是真的吗?到底和我们今后生活有没有直接关系呢?”万福社区居民

李先生问道。
“以往开具小孩上学的证明,前后办下来需要1个多月时间。开展社区网格化管理后,居民直接到社区就可以打印,又快又方便。”宁鑫告诉记者,非本地居民如果需要在居住社区办理暂住证,在社区信息平台上已经录入该居民的个人信息,那办理证件时就可以直接从系统中调取个人信息,不需要再提交相关材料,居民也不用来回跑开具证明。“除了不用每次办证都重复提交材料外,还可以大大缩短居民办证时间,而且能这样方便办理的证件以后还会越来越多。”

信息有没有泄露危险?

网格员采集的信息有没有可能泄露,是很多居民关心的问题。在采访中,一些市民也表示,不给网格员开门、不让网格员拍照,不是不愿意配合,而是担心个人的信息泄露。“这些个人信息万一被诈骗分子获得,那该怎么办?”市民刘先生担心地说。

宁鑫告诉记者,网格员入户采集人口数据,一般分为两部分。一种是网格员用笔记本录入身份证等信息,再到网格员办公地点通过内网录入数据库;另一种是通过网格员手中的移动服务端——安装有“社服通”软件的手机,拍照后直接上传到数据库。但无论哪种,都不会停留在网格员手上或居委会。因为数据库是内网,不能随意进入,所以不用担心资料会被泄露。

而且每名网格员上岗前都经过专门培训,并签有保密协议,绝不允许泄露社区居民的信息。如果发现网格员与居民信息泄露的事件有关,网格员同样需要承担相应的法律责任。网格员的基本信息在相

关部门备案,就算离职了,也能找到人。

网格员“管”什么?

“网格员可以直接管社区居民吗?”不少居民也对网格员具体能“管”什么,提出了疑问。

“像路灯坏了,垃圾没人清理了,墙上有人乱贴小广告了,这些事,网格员能管吗?他就只有一个人,能忙得过来吗?”家住新新海岸的刘大爷好奇地问道。

宁鑫说,网格员并不是社区的管理者,其工作性质和内容更接近为社区居民提供服务的“保姆”。像办证、政策咨询、邻里纠纷、社区卫生、公共设施维护,还有空巢老人、孤寡老人等特殊群体需要帮助,都可以找网格员。网格员接到居民诉求后,会前往现场了解,根据具体情况,能处理的立即处理,处理不了的现场拍照上传到12345热线的社区指挥调度系统。系统将第一时间把办件派发到相关单位,收到办件的单位对问题进行处理,处理后网格员会再到现场查看处理情况,并拍照上传。

“这样不仅缩短了办事流程,社区服务也更加便捷,效果也得到了保证。所以,社区居民不管大事小事,都可以随时拨打我们的电话,不用担心我们忙不过来。”宁鑫笑着说。

“其实,网格员每天的工作可以简单地概括为‘54321’。”宁鑫说,这是海口社区网格化工作确立的一项工作制度,即每日写一篇日志、二次巡查、三个问题、四次服务、五户人口。及时了解居民群众需求,能处理的立即处理,需要上级职能部门协助处理的通过12345政府热线平台上报,做到“去有目的、回有问题、后有反馈”。

分析

为何推行遇阻——
采集信息涉隐私
网格化宣传缺位
网格员态度生硬

网格化为何推行难?宣传不够,居民对网格工作不了解是重要原因之一。

“我们每天做得最多、最累的工作,是向社区居民和物业工作人员一遍又一遍地介绍网格化和网格员。”八灶社区网格员李晶告诉记者,许多居民以为网格员就是修网线的,电脑不能上网了才找网格员。

多日来,记者通过街头走访发现,虽然市内不少小区都悬挂了与网格工作有关的宣传横幅,宣传栏和门道口还贴有《致居民的一封信》和网格员的介绍及联系方式,但鲜少有人注意到。采访过程中,不少居民表示,不知道什么是网格员,也没有听说过网格化。

“他们是居委会工作人员,还是街道办事处工作人员?社区发生的什么事,他们都管吗?300户—500户人家才配一名网格员,他们能管得过来吗?”杨女士问道。杨女士家住海甸岛市政花园小区,虽然通过电视和报纸,她了解到海口正在推进社区网格化,但网格员是干什么的,她也搞不清楚。

“网格化不仅是简单的区域精细划分,为居民做好事,更是精细管理与提供人性化服务的有机结合,帮助解决群众的诉求。但是,许多居民对网格工作了解不多,谈何理解和支持?”网格员李晶希望,有关部门能加大对网格工作的宣传,让居民了解、信任、配合网格员工作。

“除了宣传力度需要加强外,网格员敲不开门,与入户采集的个人信息私密性比较强也有着很大的关系。”海口市委组织部副部长王天意分析道。

王天意接受采访时说,现在大家对个人隐私大多比较看重,一些高档小区的居民更是如此,防范意识很强。猛然有人来敲门问情况肯定会不适应,而且网格员入户后要调查与核实的信息包括:房屋内住户的姓名、家庭(组织)关系、身份证号码和联系电话,这些信息的私密性都很强,之后还需要对住户的身份证、户口簿进行拍照。一些自我保护防范意识比较强的居民可能会拒绝配合网格员,这需要我们做更多的答疑解惑工作。

此外,部分网格员沟通技能不强,不懂基本礼仪,态度生硬,也是影响网格化进程的原因之一。

在国贸上班的陈女士说,网格员一进她家门,就说自己是网格员,政府派来的,请居民配合,要拿身份证和户口簿等材料录入系统比对,方便以后社区开展工作和提供服务。“态度并不好,完全没有服务意识,反倒像是在命令。”陈女士认为,网格员统一培训和规范管理还需进一步加强。

“我们的网格员上门入户,需要讲究一定的方式方法,注重沟通技巧,面对居民时更需要有耐心。”海南大学公共关系学教授章汝先说。

“网格员必须要明确自己是社区网格中的‘服务员’,不能以网格的‘管理者’自居。”海口市委副秘书长、市政创办主任刘川海说,在入户登记工作中,网格员要讲究文明礼仪,使用礼貌用语,注意方式方法。

“接下来将进一步加强网格员的后续培训和管理。”刘川海表示,为节省财政支出,也为了更好地整合资源,分两批招录的1451名网格员是从海口市计生、社保、民政、综合治理等部门现有5400名在岗非公基层工作人员中通过考试转岗而来,此前工作的内容和性质都有一定差别。目前,除了网格员上岗前已开展的培训外,后续的相关培训还将陆续展开,主要目的是加强网格员的工作责任感和业务能力,使网格员人口数据采集的工作效率得到进一步提高。同时,也会对网格员入户工作的方式方法作出严格要求、规范管理。



网格员在采集居民户口簿图像资料。 本报记者 武威 摄

呼吁

摸索中前进——
作为社区管理重要元素
急需理解和支持

社区网格化是社会管理创新的一项新举措,是新时期关注民生、加强社区管理的需要。网格已成为社区管理的单元,网格员不可或缺,在社区服务、矛盾调解、邻里互助等多方面,发挥着重要作用。专家呼吁,对网格员的工作给予一定的理解和支持。

海南大学公共关系学教授章汝先说,海口开展社区网格化管理建设虽然已经有一段时间了,但所引起的社会反响却十分有限,身边不少朋友至今仍然不知道网格员具体是做什么的。“毕竟这是新生事物,很多人都不知道,网格员工作也是在不断摸索中前进的,可以请已接受过社区网格员服务的居民现身说法,让更多的人了解和支持网格员的工作。”

海南万理律师事务所律师喻学林则认为,像社区居民的身份证、户口簿等重要资料一直是在公安部门存放。而网格员则是刚刚出现,不少人连网格员属于哪个政府部门都不知道,自然不可能放心地将自己的个人信息交给网格员,新生事物还需要一段时间来适应。

“海口社区网格化管理还在不断的探索之中,作为一项新生事物,各方面都需要一段时间来磨合,希望广大市民能够给予网格员多一些理解和支持。”刘川海呼吁。

(本报海口5月14日讯)

网格化定义	网格员职责	采集信息内容	采集信息目的	网格化好处
城市网格化依托统一的城市管理以及数字化平台,将城市管理辖区划分为单元网格,通过加强对单元网格的部件和事件巡查,建立一种监督和处置互相分离的形式。	网格员就是在自己的责任网格内,联系居民、为居民服务,同时协助周边网格和所在居委会开展网格工作的人员。在网格内有“宣传、服务、监督和信息”四大职责。	网格员上门需要登记 4项 内容,分别是: 居民的姓名 身份证号 家庭(组织)关系 联系电话	目的有 3个 ,主要是: 更好地为居民提供服务; 保护网格居民的信息安全; 为政府制定民生政策提供依据。	为社区居民的安全提供保障; 为社区环境改善带来好处;为网格居民到政府办事提供代办服务;为网格居民享受社区福利提供服务;为网格居民到水、电、气等公共服务部门提供代办服务;为网格居民办理各种证明服务;为网格居民引导和组织社区便民服务;为网格居民引导和组织社区志愿服务;为网格居民的困难或意见提供直达上传服务。

制图/王凤龙