

把居民的事放心上

李 萍



回想三年多来担任苏州高新区枫桥街道枫津社区党委书记的工作历程，里面有委屈、有喜悦，还有满满的充实感和成就感。

2017年下半年的一天，我如往常一样送完孩子上学后到岗，正在吃早饭。

老张一来就差点把我镇住了，骂骂咧咧地说道：“你们还是党的干部吗？上班时间吃东西……”天地良心，送小朋友上学的家长都知道，小朋友7点半要到学校的，社区8点半才正式上班。老张进门的时候，根本没到上班时间。那是我和老张的第一次见面。

我赶忙把手上的蛋饼放下，并没有和老张正面“杠”起来，而是如往常处理居民纠纷一样，耐心地询问他的需求。但当时的老张好像正在气头上，沟通不是很顺畅，只知道他要办伤残军人补助。

老张走后，我咨询了社区了解情况的同事，终于知道，在之前也有同事帮忙跑了好多次他的伤残军人办理手续，街道领导、区里领导、民政局的相关负责人都出面协调过。但是，规矩就是规矩，没有材料确实没法解决老张的伤残军人补助的问题。面对这样的情况，老张每次天气不好、胳膊不舒服时候的郁闷就别提了。将心比心，确实挺闹心的。这也是他时不时来社区“发泄发泄”的原因，这次刚好被我碰上了。

感同身受的同时，我总觉得有办法解决老张的困境。先跟他交交心，了解他真正的需求。我把老张家纳入了过年过节时的困难走访慰问对象名单，平时有时间要去他家附近，也会自己拎点东西去看看，去摸摸情况。经过一段时间的接触，老张跟我推心置腹聊了起来。

据老张介绍，他是一名复员军人，当时因为负伤辗转多家地方医院治疗，在部队负伤的文字材料已经不可查询，因为国家困难，也没想过要找部队负责。半个多世纪过去了，最近几年生活实在是太难了，儿子吃官司、爱人患癌症，七十多岁的老张也没法工作。实在没法子了，才想起来看看能不能申请伤残军人补助，好歹贴补贴补生活。但没想到的是，跑了社区、街道“无数次”，还是没能办下来，原因就卡在了证明材料上。没有文字材料，老张一度还发动战友，找到很多人证。“能找到这些人证都很难了，很多战友已经走了。”他很感慨。

摸清了老张想补贴生活的实际想法后，我也第一次有了信心。老张还是那个老张，国家困难时没有想过要补助，家庭顺遂的时候，也没有想过，哪怕半个世纪里每次阴雨天胳膊疼的时候还是没想过。但是，现在他是真的碰到难关了，能真的不管他吗！回到社区后，我仔细研究了各种针对困难对象的帮扶政策办法，终于找到一条困难对象养老护理补贴政策，符合老张的情况。在跟他沟通过后，顺利地帮他办了下来。

后来，老张在大热天送来两碗绿豆汤，这是我没有想到的。看到绿豆汤的瞬间，我的泪水就开始在眼眶中打转。我不怕居民闹，只是怕他们不理解我们社区工作者的努力和付出。我想，只要我们为居民服务的初心不变，再冷的冰，也能被我们捂化。

三年多来，我们枫津社区的工作人员和居民们，还共同见证了社区的三大变化：社区办公地和活动场所从原来的“老破小”搬到现在的“新赞大”；原来要去别的社区“蹭”社区医疗，现在新的社区医疗服务中心即将开门；2018年群租整治，2019年拆违、车库住人整治、小区环境整治，令社区的整体居住环境有了翻天覆地的变化。

这三个变化带给居民的，是满满的幸福感。

2016年5月底，我刚来枫津社区的时候，社区办公地是一个仅有400平米的老楼，居民活动、会议都要各种腾挪。还有一个特别情况。我们枫津社区面积虽小，但居民中光退休后关系落到社区的党员就有近400人、分属8个党支部。因此，每次党员学习或者网格员全员会议的时候，我们就“抓瞎”了，到处借地方。

现在，新建的枫津社区党群服务中心就在老办公地点边上，一共四层楼，每层都有700平方米，功能齐全。其中，一层是宣传阵地、党员活动室等；二层是多功能活动空间，有会议室、舞蹈室、小朋友书吧、志愿者服务站等；三层是家风家训展示馆、多功能活动用房；四层则是办公室。随着党群服务中心的投入使用，老办公地点空了出来。

社区医疗是大家的热议点，以前我们居民要与东浜社区居民一起去“蹭”马浜社区医疗服务中心的服务。现在，随着老办公地点的腾出，那里就成了最适合社区医疗服务中心落户的地方。在经过6个月的共同努力之后，枫津社区医疗服务中心即将开门服务。

群租房、拆违、小区环境整治等治理工作，关系到居民的切身利益、直接利益。



有个水果摊老板长期违章搭建大棚销售水果，我们多次沟通没有效果。在工作队拆除过程中，老板给工人师傅送上了水果。看来，前期的工作让他有了转变。有的居民在一旁叫好，说“你们早该强硬一点了”。在面对多次劝说未果的情况之下，面对仍然罔顾其他居民权益的群租房东、违建者们，我们工作队在推进整治过程中，从未动摇，因为我们坚守的是最广大居民的共同利益。

当然，这其中也不是没有特殊情况，需要实事求是处理问题。比如，拆迁户中，有很多老人就选择了住在车库里，他们这样做很直接也很现实。当年拆迁的时候，他们很配合政府，没有多说什么就离开故居。现在年纪大了，当年分配的房子在5层、6层，确实爬不上去，老年人又喜欢“接地气、闲聊天”，住车库是真的方便。而且，这些老人的子女基本都住楼上，烧饭后，会给他们端下来。面对车库只是居住的情况，我们工作中没有选择强行劝离，而是劝诫他们不要做一些不安全的事情，比如在车库里使用燃气做饭等有可能引发火灾的行为。

社区工作繁杂，社区工作人员加班加点是常态。从我担任社区负责人开始，孩子就没管过。但舍小家，为的是社区的“大家”，我们无怨无悔。