

当好社区的“大家长”

史莹

2013年3月，我调到锡惠里社区任党总支书记，这里成了我的第二个家。社区辖区内有多个开放式小区，面积大、私房多、人口流动频繁，另有近千家企事业单位，复杂的情况加大了管理难度。第一次做社区书记，我虽然做好了迎接挑战的准备，但仍感到肩上的担子十分沉重。

社区工作要有足够的耐心和韧劲去对待。我有一个“笨办法”，就是多跑腿，直接到群众当中去，听听他们需要什么。在企业从事管理岗位多年，我养成了每天记工作笔记的习惯，一本本笔记就成了我日后开展工作的“秘籍”。还记得初到社区，我每天都会带着笔和本，走几幢居民楼，跑几家企事业单位，拉拉家常，记录下每一条需求和建议，边上手边熟悉边反思。

“社区没有物业，业委会管理压力大，要扩充人员”，“停车费收缴难，停车秩序较乱，要重新划分停车位，增设电动栅栏”，“餐饮店油烟排放，要装隔油池，改装排烟管道”，“贸易新村地区居民家中没有厕所，周边公厕少，要找几个点设置公厕，方便居民生活”……有一些居民认为新书记就是刚上任过来看一看，都是些老问题了，解决不来的。我却想，“吃啥饭，操啥心”，既然做了社区的“大家长”，就得啃下这些“硬骨头”。

面对一件件棘手的事情，我没有急于求成，而是先理清思路，再入户同提建议的居民谈心，详细记录他们的想法。在大家的共同努力下，增选出了业委会成员，情况有了明显改善。停车费收缴率达99%；损坏的楼道灯得到维修，社区也进行了技防改造，安装了数十个摄像头，安全保障极大提升；餐饮店也按规范安装了油烟净化器、隔油池，签订排污协议。这些实实在在靠“走”出来的成果，使我得到了居民的肯定。

家住贸易新村的徐阿姨说：“前几年这里的公厕改扩建，给我们带来了方便。我们这里不少居民家中没有卫生设施，如果没有这个公厕，真不知道该怎么办。”

先前，贸易新村居民同锡惠里78号居民，因如厕难、公厕环境差等问题发生争吵。徐阿姨来居委会哭诉时激动得全身发抖，恳求一定要帮居民解决这个难题。为了平息矛盾，社区居委会先后多次召开邀约协商会，邀请双方居民和有关部门坐下来协商，记下居民诉求，向街道、街道环卫所反映，后又跑遍了市、区环卫部门，协调解决公厕产权问题和如何改善公厕环境。经过不断联系沟通、上报申请，有关部门也多次到实地勘察，并将结果反馈给居民。这样的过程不知重复过多少次。寒来暑往，经过努力，终于通过了申报、方案论证、预算、立项、招投标等一系列程序。2016年5月公厕改扩建获批，12月份完工，居民用上了设施齐全干净的公厕。

作为一个老社区，近几年周围崭新的高楼拔地而起，居民要求改造老旧小区的反应强烈。我想，无论如何也要努力为小区进行“外科手术”，并通过邀约协商，群策群力去解决问题。

2018年初，锡惠里小区老新村改造提上日程，居民纷纷支持，建言献策。我们开辟了线上线下并行的协商渠道，就是否同意施工、如何施工等问题，通过网格员上门走访、召开座谈会、建立微信群、发放调查问卷等形式，广泛收集居民的建议。在施工过程中，矛盾开始产生，有的居民要绿化、有的不要绿化；

有的居民要修剪树木、有的要树木遮阳；有车的居民要增设停车位、没车的则反对……众口难调，施工任务重，人手紧缺，我们常常饿着肚子接待居民了解诉求、去现场查看施工状况。



一次，居委会的小姑娘一脸委屈来哭诉：“书记，这个工作太难了，人手又少，工作也难开展。有个王老伯三天两头因为施工影响通行来投诉，我们已经和他解释过是暂时的。之前他也是大力支持改造的，现在怎么又变卦了呢？”我对她说：“居民不理解，是因为觉得我们并没有把他们的利益放在心上。王老伯腿脚不好，他也想多一些方便。受得了委屈，是社区工作者的一堂必修课啊！”

后来，我们多次到王老伯家中，向他解释改造方案，并说明一些小路坑洼是为了铺设管道和沥青，弄好后更方便广大居民出行。最终，王老伯表示了支持。

为了达成共识，社区先后召开十余场座谈会，明确争议点，再同争议双方面对面商量。通过沟通协调，一些因改造发生争议的居民气消了，一些对改造不理解的居民在沟通后也支持了。多场协商后，居民们提出了近百条建议，极大推动了改造顺利进行。经过改造后的小区，斑驳的房屋外墙重新进行粉刷，坑坑洼洼的道路铺上了沥青和道板砖，重新规划的车位更加有序方便，小游园也进行了修缮，安装了健身器材，重新绿化。这些都赢得了居民的肯定。

我前阵子因摔伤导致脚部骨裂，打着石膏走路不便，医生和同事都劝我在家养伤休息。但坐在家里，我更不会安心。疫情形势那么严峻，一千多外来人口需要精准摸排，大批企事业单位面临复工复产，开放式小区卡口防控压力大，一百余名居家隔离人员需要上门服务……决不能在我这里掉链子。

除夕以来，社区就开始了24小时工作模式，每天轮流值班。由于脚受伤，骑自行车、乘公交都有难度，儿子成了我的“另一条腿”，负责上下班接送。轮到值夜班，儿子也会扶我到卡口值守，在折叠椅上将就一夜。儿子说只有真正经历了，才能感受到基层工作的艰辛。他后来主动报名在社区做志愿者，和工作人员一起，从早到晚坚守在一线。不少居民反映，工作人员的日夜坚守，为他们筑起了最坚固的防护网，很安心。

我们的努力，广大居民都看在眼里、记在心里。因为同他们一块苦、一块干、一块过，他们也与我们共进退。

记得疫情刚开始，社区连最基本的口罩和医用酒精都短缺，居民曹阿姨把自己排了半天队、好不容易买到的30只口罩全部拿到了社区。朱阿姨由于肺部不适，平时外出需要佩戴N95口罩，但她也把自己的口

單全部拿了出來。她說：“疫情期間，我不出門，這就是對社區工作的支持！”年逾八旬的夏阿姨去年腿部手術，花了大量醫藥費，但她委託老伴把春節前收到的 1000 元補助全部捐出。“我是黨員，這個時候我應該盡一點心意。”以前經常因停車問題來“找茬”的厲先生，先後多次拿來各種防疫物資，極大支持了社區防疫工作。

水溝頭地區外來人口較多，企業車輛進出頻繁，加大了封閉管控難度。家住這裡的陳師傅主動站出來說：“書記，你腳不好，就別過來了。南大門封了，過來一趟要繞不少遠路，我就住這裡，我來守着！”就這樣，他同工作人員在卡口堅守，風雨無阻。

他老伴有時也會和我抱怨：“老头子現在快成‘門神’了，把家都安在了卡口，飯也不回來吃。每天一大早就出門，到卡口排查往來人員和車輛，很晚才回來。一些老鄰居也和我說，讓老陳回去休息休息，但他也不聽啊！”

群眾心中都有一杆秤，稱得出幹部心里裝沒裝着百姓。實干源于責任，更在于敢于擔當。只有負起該負的責任，與群眾同風雨、共進退，他們才會和我們掏心窩子。