

【领头雁手记】

社区治理靠高智商 还得拥有高情商

寻找到服务群众的切入点,社区治理确实有窍门

编者按

大雁在飞行时,前面总会有一只领袖,这个领导者被称为“领头雁”。“领头雁”比喻在众人眼里有一定的号召力和领导能力、具有榜样力量的人。群雁高飞头雁领,作为社区基层治理的“领头雁”,居民区党组织书记在日常工作中有哪些经验心得,又有着哪些酸甜苦辣?长寿社区晨报从本期起新开设栏目“领头雁手记”——带你走进身边的35家居委会,了解社区中的那些人、那些事儿。

“婆婆妈妈”、“一地鸡毛”是不少不熟悉居委会的人们对这份工作的刻板印象。不过经过一番了解后便不难发现,“婆婆妈妈”中饱含社会治理的智慧和经验;“一地鸡毛”中也能绽放出基层建设的繁花。

灵活切换治理“频道” 她遇“杂”不惊

位于苏州河北岸武宁路桥旁的普雄路居民区面积不大,却下着形态各异的小区。现代型小区与年代久远的过渡型低矮房交错融合是普雄路居民区的最大特征。

普雄路居民区既有紧靠苏州河能观景的商品房小区燕宁苑,1991年落成的售后公房普雄馨苑,也有1958年建成的普陀一村,还有待动迁的西沙洪滨小区……要在这样复杂的形式下,做好基层社区治理工作,



光是想想就没那么简单。

挑起近3000户人家、6000多人口“家务事”重任的是一位80后的能干女性,普雄路居民区党总支书记张婧告诉记者:想要在居民区稳稳扎下根,更好地为属地居民办事,了解一方情况是第一步。

“与长寿其他居民区下属小区形态较为单一的情况不同,我们普雄路居民区的特点就是比较‘杂’,各式各样的小区都有,这就对我做好基层社区治理就提出了更高要求。”张婧坦言:“就拿今年的垃圾分类定时定点投放工作来说,别处的居民区书记可能拿出1-2套方案就能很好的覆盖所有小区,而我的工作至少要翻个倍——例如商品房小区燕宁苑就需要考虑撤桶、更好地安排投放时间;而像普陀一村这样的老旧小区则就要积极做好垃圾投放点的改造、硬件升级等工作。”

也正是这个“翻倍”的工作量让张婧这位80后书记有了极为飞速的成长。在基层已经度过好几个春夏秋冬的张婧,如今对各个小区的情况了如指掌,具体哪个小区需要用何种合适的方法进行治理,她都能“对症下药”,她说:“走进不同小区,就要切换到合适的治理‘频道’,这个技能不但我要会用,我们普雄路居委会的每一位干部用起来都同样‘灵活’。”

这个居委会 看上去有些不太一样

从谈家渡路上的长寿路街道东新片区旁的小巷往里一拐,就能看见普雄路居委会,居委会位于一楼,看门面其实与其他居委会并没有什么两样,但是只需稍稍往里一走,便能发现这里的内部格局大不一样。

直入眼帘的是一长溜的办公柜台,居委会干部坐于其内,每个人的工位前都有一台电脑,公开透明的办公环境像极了街道的事务受理服务中心。对于记者产生的疑惑,张婧笑盈盈地说:“你的感觉没错,我们普雄路居委会的办公室确实就是仿照街道事务受理服务中心的



普雄路居民区党总支书记——张婧



普雄路居委会的办公柜台

模式进行改造的,而且我们居委会干部的办事方式同样高效,每个干部都能承担‘一口式’受理办事的职责。”

张婧告诉记者:小小的居委会虽然是联系群众的最前线,但由于每人负责一条线,也会导致居民办一件小事有时要跑好几次,有时一件小事要拖上一两个星期,居民遇到急事根本等不及,这与便民服务的要求有很大差距。

为了落实“马上办、网上办、就近办、一次办”的精神和畅通为民服务,普雄路居委会现在推行“全岗通”,所有的社工上岗前,除了要参加长寿路街道的统一培

开了由党员、楼组长、居民代表等核心骨干参加的议事会。从居委会到小区居民,谁也没有经历过更换电梯这码子事。虽也曾听说过别的小区有过,但那也是人家的事,一旦自己真的面临,就会出现不同的声音和想法。

更换电梯必然涉及许多具体问题,居民很盼望有一位懂行的人,在电梯更换前为他们指点谋划。面对居民的迫切需求,普雄路居民区党总支与业委会商议决定张贴告示招贤纳士,聘请能人、热心人士参与到更换电梯工作中来。最后,小区内有一位高级工程师赵先生站了出来。为了能够深入了解电梯的性能,赵工决定去电梯厂家实地了解,最后更换电梯工作小组也因此而成立。

通过对好几家电梯厂家的实地走访,最终,换梯工作小组锁定了奥克斯品牌,运行质量好,且性价比最高,但换梯这件事也不是工作组说了算,必须让居民知晓。于是,在普雄路居民区党总支的牵头下,小区再次召开议事会,就更换安装方案征询居民意见,最后结果是满意度高达98%。

2019年9月30日,普雄馨苑4幢居民楼更换的4部新电梯全部通过验收,并同时启用。居民们通过实地体验,觉得声音轻,速度快,赞不绝口。换梯的全部资金均由维修基金给付。为了方便居民,电梯里还安装了不锈钢扶手,轿厢门框也换上了双料的不锈钢材料,这一切,都是问讯于民的结果。

训,在居委会报道之后,还要继续“提能增效”,在工作中达到接待服务制度化、一体化、全面化。

在张婧的一波介绍下,记者对于居委会工作又一次得到了刷新。近年来,基层社区工作者的平均年龄有了很大程度的下降,许多青年加入到了这个大集体之中,为社区带来了不少青春气息,那普雄的情况是怎样的?

与上海其他居委会相似,目前普雄路居委会的工作人员大部分是青年。张婧介绍:“他们工龄虽短,但并不妨碍工作时的认真踏实,青年社工大多缺乏的是与居民打交道的经验,多带带他们去小区走一走,多和居民聊一聊,这样一来,工作能力提升就会很迅速。”

今年,普陀区在全区开展的“四百”走访活动就为普雄路居委会的青年社工提供了一个很好的工作提升机会,在叩开居民一扇扇门的同时,他们对辖区内的民情有了更为直观的了解。“‘四百’走访活动虽然已告一段落,但是走访在普雄从不止步。”张婧告诉记者。

悉听民意 把大家的事做细做好

普雄路26弄(普雄馨苑)是建于1991年的售后公房小区。小区共有4幢22层居民楼,共有8部电梯,使用至今,整整28年。尽管每年的维修保养从未间断,但在2018年9月间的一天,仍然出现了惊魂一瞬:20号居民楼电梯突然从8楼快速滑到7楼,轿厢门变形,万幸的是——电梯里没人。

警钟被强烈敲响:为了居民的人身安全,决不能让这部运行多年的老旧电梯战战兢兢使用下去了!普雄路居民区党总支第一时间召集业委会、物业召开紧急会议,更换电梯被迅速提到重要议事日程。政府职能部门、街道市场监督管理所、街道房办、平安办、房办均到现场了解情况,并给出了指导意见。

为研究商讨更换电梯的事,党总支、居委会专门召

从事基层社区治理这份工作已有些年头,谈起工作,一个个生动事例、一个个居民的名字,普雄路居民区党总支书记张婧都牢牢记在心里。她告诉记者:社区治理确实是有窍门,靠高智商、靠高情商当然是远远不够的;最需要的是时刻从群众关注的焦点、百姓关注的难点中寻找服务群众的切入点,以“不忘初心、牢记使命”的精神,凝心聚力,撸起袖子加油干!



新电梯通过验收后,居民主动进行保洁