

# “基层工作必须细致之极”

## 服务社区一年多,让这位80后受益成长

□记者 陆骏健

“以前对社区工作不了解,很多事情都是想当然的,只有真正深入基层,才知道社区工作的不易。”一年多的时间,人大代表这个身份让田垠成长了不少,他积极联系社区、帮助居委会解决问题,对基层工作有了了解。“做任何一件事,都要花时间去了解,多角度考虑问题,才能把事情做好。”

### 街道加满油,罗浮全力跑

田垠是罗浮青少年发展中心的理事长,是唯一一家注册在石泉的NGO(非政府)组织。主要从事青少年安全教育培训、素质拓展、夏令营等。田垠最早和街道接触,是在创业时期。为了帮助企业成长,街道经常会告知其相关优惠政策、提醒企业年检、告知培训信息和参加方式,有时还会帮助企业准备相应材料。街道领导还会定期开展走访,询问企业近况,是否遇到困难。此外,根据企业的性质,街道青保办一直为他们与学校牵线搭桥,提供合作的机会。

去年,他们就陆家宅小学开展了两期校园安全日活动,指导小朋友如何应对溺水、火灾、野外创伤等突发事件,提升孩子们的自理能力,同时还教会孩子们心肺复苏术,掌握一定的技能。“以前在国外学习时,看到十多岁的孩子就能处理一些突发状况,于是就有了罗浮,想让中国的孩子也掌握更多的技能。”

在街道的大力支持下,罗浮青少年发展中心发展顺利,现在已经是两星级社会组织,而且正在参评三星级,罗浮也正从石泉走出,

在区内拓展。

### 当上人大代表从零学起

说起区人大代表的身份,田垠表示这是街道对他的信任,让自己有机会为人民服务,但对于八零后的他来说,却是一个大挑战。“以前只在电视上看到过社区、居委会,实际了解后,才知道要帮百姓解决问题着实不易。”去年成为人大代表后,田垠首要的任务就是了解社区,这时,街道办事处副主任王红给予了很大的帮助。“王主任有着丰富的经验,所以一开始就把许多重要的经验传授给我,让我快速进入角色。比如一些注意事项、人大代表该做些什么事,怎么做等等。”

去年10月,田垠了解到社区内有一户困难家庭考取了大学,可他们却在为学费犯愁。于是他便联系小组成员希望对他进行捐助。“本来以为是一件很简单的事,和居委会沟通后才知道‘学问’有很多。”通过与居委会沟通,工作人员先行了解该户居民情况,其次,与居民沟通,确保捐款实实在在于孩子学费。“基层办事需要十分细致,并且对每一位老百姓都重视、认真负责,这是我所要学习



的。”

### 在拆违中深入了解基层

田垠对口的是陆二居委会,去年,每逢有拆违工作,田垠都会来到现场。令他印象最深的一户居民,原本的建筑面积只有12平方米,父母大病,孩子还在上学,全家收入的重要一部分就来自于违建租金。了解到实际难处,如何解决,成了田垠的一块心病。他跟着街道、居委干部前后多次上门沟通,并商讨方案。最终,在各方努力下,违建顺利拆除,同时,街道为其申请相关政策补助。“拆违工作固然重要,但在过程中也需要人性化考量。”

随着拆违工作的进行,辖区内一个小区由于没有物业管理,拆违留下的空地衍生出乱停车的问题,周边的二手车市场偷偷把车

停在小区内,给居民日常生活造成了影响。“我本想着只要加装栏杆、安排保安,按照市场化管,这个问题就能解决了。”现实又给田垠上了一课,加装栏杆、安排保安都需要费用,收来的停车费如何管理,这些都是问题。通过街道、城管、居委会多方协调,最终由城管将非本小区车辆清除,居民志愿者平时巡逻,问题得以圆满解决。“基层工作真不如想象中那么简单,必须要深入了解,把问题分析透彻才能对症下药。”

一年多的时间里,田垠觉得自己成长了不少,思考问题的角度越来越全面,人大代表的身份也促使自己更加严格要求自己。他希望今后可以继续为社区服务,多为社区办实事;同时,带给社区青少年更多正能量,让他们增长技能;最重要的,是减少邻里间的矛盾,让大家都能开心,“居民没有矛盾了,社会也就和谐了。”

# 苏雅芳:让居民成为社区治理的“源头活水”

社区是党联系群众的最基层单位,社区工作是党和政府联系居民的“连心桥”、为群众办实事的“服务站”、做好城市基层工作的“稳压器”。居民区党总支书记作为社区工作的“领头雁”,在服务群众、优化管理、推动自治、维护稳定和抓好党建工作中担负着重要职责。当好新形势下的居民区党总支书记,既是一项技术,又是一份责任;既是一种挑战,更是一门学问。石二居民区党总支书记苏雅芳,介绍了她是如何引导小区居民自治的,同时讲述了一些小案例来分享她在社区治理方面的成效,以及给社区、居民带来的变化。

### 凝聚合力,着力构建多元共治格局

苏雅芳是能“刷脸”的人,社区里没人不认识她,熟悉的人都亲切地叫她“丫丫”,苏雅芳打趣道:“许是名字中的‘雅雅’同‘丫丫’同音,居民们都习惯这么叫我,我也觉得特别亲切。”在石二居民区工作的这些年里,她撬动了居民参与社区治理,激发起大家参与自治的热情,营造了辖区居民共建共治共享的生动局面。

“我想要努力打造一个‘理想社区’,在这里,上至耄耋老人,下至垂髫儿童都能找到幸福感。”在这样的想法推动下,苏雅芳带领着她的居委班子,开始了一次全新的探索。在走访调研中,她发现,一方面,石二居民区的文化生活缺乏,居民的业余生活较为单一;另一方面,“小区内‘藏龙卧虎’,有本事有资源的居民不少,如何把这些‘能人’挖掘出来。成为了苏雅芳的首要任务。

在苏雅芳的带领下,居民区先后成立了腰鼓队、戏曲队、健身队、秧歌队、旗袍队和编织队等六大居民自治文体队伍,社区居民可根据自己的兴趣和爱好,自由选择加入队伍。居民刘阿姨退休后几乎是“大门不出、二门不迈”。可自从小区里搞起文体活动后,她顿时觉得生活有了生机,“我和老伴每天在饭后都会一起去唱唱歌、跳跳舞,还认识了不少志同道合的老年朋友,现在的生活非常充实。”“我们把原来互不相识的居民因为共同的爱好而凝聚在一起,希望能尽自己的力量提升小区居民的生活质量幸福指数,让社区居民的生活更加丰富多彩。”苏雅芳表示,社区文体活动的开展离不开居民的参与和支持,居民在共同参与社区文化活动的过程中,由陌生到逐渐熟识,彼此之间的理解与认同加强,关怀与帮助增多,也逐渐形成了对家园的认

同感与归属感。

值得一提的是,这些居民自治文体队伍的成员同样也是社区志愿服务团队的一员,他们运用自身所长,积极为社区居民提供各类服务。谢光照则是众多志愿者的佼佼者之一。十余年来,谢光照不定期义务为孤寡老人和行动不便的老人理发,服务达6000余人次。除此之外,社区编织队还经常自发组织为云南贫困儿童编织毛衣,为他们送去爱与温暖。

### 多措并举,攻坚克难巧解拆违难题

一直以来,拆违都被认为是环境综合整治进程中最难啃的“硬骨头”。早在2017年,石二居民区就将拆违作为居委工作的重点任务,按照“应拆尽拆”的要求,以扬鞭奋蹄之势全面打响拆违攻坚战。面对居民最初的质疑,石二居委工作人员迎难而上,始终做到“一把尺子、一个政策、一视同仁”,刚柔相济,加大对违建户的宣传教育和矛盾化解力度,实现从“抗拒拆”到“主动拆”的转变。

“拆违前期,我们的确遇到了不少阻力;但只要肯用心,真心实意帮助他们解决实际问题,最终会取得理解和支持。”苏雅芳说,“联体违建”是拆违中的一大难题,因为“联体违建”必须上下两家都同意,才能顺利拆除。考虑到施工顺序和思想工作的针对性,苏雅芳决定先从二楼入手,各个击破。由于二楼房屋长期租赁,于是居委会通过多种方式与户主取得联系。听到要拆除违建的消息,户主情绪激动、坚决拒绝,工作人员多次电话联系,均被对方拒绝。但苏雅芳和居委工作人员并没有放弃,通过一系列的排摸查询,找到了户主刘先生的现居地,通过当面沟通、耐心劝导,刘先生终于松了口:“我同意拆,但是施工

当天我有工作在身不能赶到现场,我还是有点担心。”苏雅芳见状便立马答应:“我明天一大早就去现场盯着,你想怎么做你跟我说,我来跟施工队沟通。”第二天一早,苏雅芳便和居委工作人员早早地到达施工现场,待刘先生赶来时,拆违工作已经基本完成,看到居委会这么为自己着想,刘先生非常感动,一场拆违下来,刘先生反而与居委会干部们成了朋友。二楼恢复原样后,苏雅芳和居委工作人员又着手“攻破”一楼的违建,经过苏雅芳和居委工作人员坚持不懈地上门劝说,最终一楼户主也同意拆除违建。至此,这块“硬骨头”终于被“啃”了下来。

类似这样的例子在石二居民区还有不少。日前,小区里有一位60多岁的居民在绿化带内搭建了一个两三平米的小屋,用于停放残疾人车。由于身患残疾,家住2楼的他出门都要靠老伴背下楼,行动十分困难。刚开始,苏雅芳和居委工作人员上门做工作时,这位居民情绪非常激动,几次将工作人员拒之门外。为此,苏雅芳积极协调物业,在楼下非机动车停车区内挤出一个残疾人专用停车位,并且帮助居民买好锁和雨披,妥善解决了他的后顾之忧,居民连声道谢。“拆除违建不仅是一项民生工程,更是一项民心工作,我们要在拆的过程中注意把握细节,从居民群众的角度出发,让拆违工作有‘力度’,更有‘温度’”苏雅芳说。

### 党建引领,交叉任职破解物管矛盾

石泉二村属于混合型小区,由售后公房和商品房共同组成,有四个物业分别管理六个小区,每个小区都有业主委员会,在实施交叉任职前,石二居民区各个小区都存在各种矛盾和问题。对此,居民区党总支牵头,根



据居民意见,按照程序启动业委会换届选举。在推进业委会换届过程中,有意识地引导业委会、居委会交叉任职,把党员骨干充实到业委会队伍中。在此期间,苏雅芳同居委工作人员连续几个月,多次上门做上届业委会成员的思想工作,动之以情、晓之以理地让他们主动退出。在街道职能部门的指导下,通过党建引领,充分发挥党员骨干、楼组长小组长的作用,最终新一届的业委会换届成功。

上任后的业委会班子,建立了由居民区党组织牵头,居委会、业委会、物业公司、社区单位、社会组织、民警和居民代表、法律工作者等共同参与的议事协商制度,攻克了小区管理中的不少难题。如今,走在石二居民区,你会发现这里的绿树掩映着楼房,草坪衬托着石板路,漏水、停车、设施老化等问题都得到了妥善的解决,居民的幸福指数大大提高。“原先业委会和物业有矛盾,居委会只能在事后调解;而现在居委会可以在矛盾发生时就介入,三方沟通更加方便,居民遇到的问题处理起来也更加高效了。”苏雅芳说。