



## 陈思诗： 沉下心，才能开好“社区解忧杂货铺”

15天的实习，让我对居委会有了更加深刻的理解，完全改变了过去对居委会的刻板印象。在我看来，居委会就是社区内的解忧杂货铺，每天人来人往，居委会的同事们更像是有着三头六臂的超人，要眼观六路，耳听八方，了解各方诉求，解决各种争端。每个人都会以自己的利益为出发点，这时候涉及多方利益，难免会碰触出火花，这时候居委会就像润滑油一样，不偏不倚，能够化干戈为玉帛。要想轻松地做到这些，沉下心是必不可少的，“从群众中来，到群众中去”并不是一个空头口号，更是一个紧箍咒，时刻提醒着我们这些基层工作者要想群众之所想，急群众之所急，在修性的同时，更要修心。面对群众反馈的问题，我们要耐心地听完事情的全过程，而不是草草了事，当群众知道有这么一群倾听者、解忧者，他们自然而然地会平静下来，有益于和谐社区的建设。不仅邻里间会有矛盾，居民们和居委会也会有矛盾，然而三泾南宅居委会在解决这些问题方面得心应手，他们的秘诀就是将每个居民当作自己的亲人，并且充分尊重群众的知情权。比如在小区精品改造实施之前，就已经通过楼组长会议向每位居民分发了小区精品改造宣传单与意见表，将投票箱放在小区的2个进出口，方便居民能够知晓并且发表意见。此后，在进组会时，王书记与施工方进行了多次讨论，最后确定下对居民影响最小的方案。这些细节都能表现出，居委会的每位工作人员，都将居民看作这个大家庭的一份子。而对于这样的一个庞大的家庭来说，除了要

用柔情去感化，给每一员归属感，更要通过规则和秩序去约束一些不正当的行为。

转眼之间，我结束了为期15天在周家桥街道的实习工作。在这15天中，我参与了多项居委会的工作，接触了一些全新的领域，也掌握了一些全新的技能，在实习的过程中也看清了自己的不足之处，让自己汲取到了更多的工作和社会经验，对于我今后踏上工作岗位、谋生立业、提升自己的工作能力、合理应对突发事件有很大的帮助。

实习期间，我便跟随居委会书记和其他干部一起去慰问一名90多岁的高龄老人。老人曾经是印度尼西亚的归国华侨，退休前的工作是担任东华大学的教授。在与老人的谈话过程中，我能够强烈地感受到她虽然已年近百岁高龄，但是身体仍然硬朗、耳聪目明，心系国家大事和身边的小事；心系社会，想要尽自己的一份力量回馈社会。对于目前的一些国家大事，老人也能

## 马婧宇：基层工作需要用耐心真诚沟通，用爱心换取理解，用决心完成使命

通过第一次深入基层学习的机会，我在居委会的半个月实习期已经结束。从对基层工作完全不了解甚至有误解到深入地观察、了解和体验后，我对基层工作有了全新的感受和体悟。在来之前，我对居委会工作的原始印象是轻松愉快的，但也应该不会很辛苦，然而事实却让我大跌眼镜，居委会的工作其实很忙很辛苦。从上班第一天开始，不断来访的群众，一件接一件的待办事项，和仿佛总是停不下来的电话铃声就真实地环绕在我周围。

从白蚂蚁清理工程的跟进，到违规群租房的拆除清理，从布置老年人活动室，到安排儿童的暑期绘画活动，从去垃圾分类投放点慰问志愿者，到走街串户宣传应对台风“利奇马”，居委会的老师

们不断地奔波于各

比如说为了构建美丽社区，垃圾分类势在必行，但是仍然有一些不以为然者屡次乱扔垃圾，未进行干湿分类。对于这样的人，劝导失效后，只能通过相应的罚款来强制执行。

一个家庭中，如果有一个人做了出格的事情，不进行约束，很快会有效仿之人，那么这个家庭终究会分崩离析。在此次实习中，还让我印象深刻的是，王书记根据每个人的特长进行了清晰的职责分工，每个人都像是单独的轮轴，被安排在了正确的地方，通过齐心协力，共同让居委会这样的一匹马车有条不紊地前行着。王书记负责与上面的领导沟通，并且安排每日待办事宜，缪干事和蔼可亲并且能够与群众打成一片，负责接待群众并且解决相应问题，另外几位老师，有的文采斐然，负责文稿方面工作，有的虽然沉默寡言，但是踏实苦干，被安排去做施工区志愿者与垃圾分类志愿者。短短15天的实习，留下了欢乐，留下了汗水，也留下了少许遗憾。由于我不是上海本地人，所以在接待居民时，总是显得呆头呆脑，手足无措，只能进行一些简单的沟通，这也让我意识到了学好上海话的重要性。

在未来，我会带着这15天学到的东西，不忘初心，砥砺前行！

转瞬间，我结束了为期15天在周家桥街道的实习工作。在这15天中，我参与了多项居委会的工作，接触了一些全新的领域，也掌握了一些全新的技能，在实习的过程中也看清了自己的不足之处，让自己汲取到了更多的工作和社会经验，对于我今后踏上工作岗位、谋生立业、提升自己的工作能力、合理应对突发事件有很大的帮助。

实习期间，我便跟随居委会书记和其他干部一起去慰问一名90多岁的高龄老人。老人曾经是印度尼西亚的归国华侨，退休前的工作是担任东华大学的教授。在与老人的谈话过程中，我能够强烈地感受到她虽然已年近百岁高龄，但是身体仍然硬朗、耳聪目明，心系国家大事和身边的小事；心系社会，想要尽自己的一份力量回馈社会。对于目前的一些国家大事，老人也能

种沟通、调解和工作安排中，甚至一整个半天连口水都来不及喝。

我在居委会主要负责的工作是在办公室接待来访群众和接听电话，倾听他们的诉求并及时转给负责相关工作的同事。起初我把这项工作当成了单纯的群众接待，认为它会很简单，抱着这样的心理的我很快遭遇了难题。第一关，语言关。居委会接触的居民大多是土生土长的上海本地人，而且有的是连普通话都不会说的老人，语言不通成了我遇到的第一个最大的难题，可是为了不影响工作，我只能在向其他同事寻求帮助的同时在一边默默学习，记忆，尽量听懂大家的交流，并学习几句常用的方言，最终在其他同事的帮助下才没有耽误工作。第二关，沟通关。居委会的工作日常就是解决群众的各种诉求，而这些诉求又往往牵扯到多方关系，在解决问题的过程中获得各方的理解和支持相当重要，这对沟通能力是很大的考验。例如为了打造安居工程，方便老人通行而安装电梯时，就遭到了一楼住户的反对；再如改造居民活动区时，附近居民对于噪声和采光的担忧等。在协调沟通的过程中，我学习到了居委会的老师们是如何耐心地讲解，安抚大家情绪，经常用换位思考的方式将心比心，拉近与群众的距离，最终获得大家的理解，将惠民政策落实下去。第三关，行动关。在实

习期间，我恰好碰到了台风“利奇马”来袭，为了做好抗击台风的应急工作，我和居委会其他老师一起深入居民区，进行预警宣传和检查巡视，一张张的张贴告示，不断用扩音喇叭提醒注意事项，穿梭于建筑工地和居民住宅楼之间，即使明知狂风暴雨即将来临，居委会的老师们依然面不改色，不慌不乱的认真检查各处的高空安全，有的人自己被突如其来

的大雨浇湿，有的在台风夜也彻夜坚守在居民点值班防范安全事故，不回家休息。

这三关对于刚到居委会工作的我而言着实是一种考验，而我也很感谢居委会的各位老师在工作过程中以切身行动为我树立的榜样。“用耐心真诚沟通，用爱心换取理解，用决心完成使命”，这是这次实习后我总结如何做基层工作最重要的三点品质。

其实居委会的工作，说大不大，说小也不小，与机关公务员的工作相比，也许事情琐碎无聊了很多，但是群众的事情无小事，处理这些事情的经验对于我们即将进入审计工作的新人而言也有很大的借鉴和学习意义。

首先，要坚持站在人民的立场上想问题。居委会的工作是直接解决人民诉求，一切从居民出发为居民服务，审计工作其实也是，我们

通过这次为期半个月的实习实践，力争达到理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁做表率的目标，提高思想认识，强化沟通能力，高标准严格要求地完成好这次学习实践任务，上好入党的第一堂政治课，定好政治生活的总基调，打牢政治思想的大地基，见人见事见思想。

实习期间，我被分到虹桥万博社区居委会，居委会书记对我的到来很欢迎，我也表示要深入群众工作中，虚心学习、认真体会、多思考多总结，认真做好每一步。当天下午，周桥街道办事处主任叶斌带领党政办、居委会，在酷暑中走访慰问抗美援朝老战士离休干部刘作勤，并送上八一建军节的祝福。之后，居委

公寓的一名垃圾分类讲解员参与到讲解中，向他们介绍“四分类垃圾桶”的使用运营情况，并在讲解后参与了垃圾分类的座谈会。在参与垃圾分类工作的过程中，我体会到了推行过程的不易和困难，也深深感受到了参与垃圾分类工作的艰辛。我认为，垃圾分类需要落实到每一个人的行动中去，培养好每一个人对于垃圾分类的责任心和习惯，才能让垃圾分类真正取得长久的效果，才能真正让垃圾分类成为一项利国利民的行动。

短短15天的实习很快结束，但是收获却是受益终身。作为一名新进的国家公务员，这次实习使我受益匪浅，感受颇深，使我又一次了解了作为一名共产党员和社区工作者所肩负的责任。全心全意地为为人民服务不只是一个口号，应该落到实处，我们应该多去关心和慰问困难群众，让他们感受到来自社会的关爱。我深感还有很多地方需要我认真学习和改进，同时也深刻体会到自己的政策理论水平有待提高，工作方法有待提高。要在工作中善于总结分析，提高自身素质，这样才能驾驭工作的复杂局面，工作才能取得实效。在今后的的工作中，我必须保持务实进取的精神，以积极进取的态度，才能在踏上全新的工作岗位后做好自己的本职工作，成为一名合格的国家审计人员。

实习期间，我参与了设计垃圾分类的宣传海报、垃圾投放公示牌等等工作，这让我对垃圾分类也有了更进一步的了解，也更加感受到了垃圾分类的所具有的重大意义。在中山公寓居委会干部的带领下，我也参与了垃圾分类工作。小区内的“小木屋”作为垃圾临时投放点，在承担着其应有的职能，随着垃圾分类进一步朝着科学化、人性化的方向发展的同时，“小木屋”即将下线，取而代之的是更具人性化垃圾厢房，解决了居民在投放“湿垃圾”过程中的种种不便之处，也得到了广大居民的支持。

8月14日，共青团常熟市委员会一行来到中山公寓进行垃圾分类的考察活动。我非常荣幸地作为中山

公寓的一名垃圾分类讲解员参与到讲解中，向他们介绍“四分类垃圾桶”的使用运营情况，并在讲解后参与了垃圾分类的座谈会。在参与垃圾分类工作的过程中，我体会到了推行过程的不易和困难，也深深感受到了参与垃圾分类工作的艰辛。我认为，垃圾分类需要落实到每一个人的行动中去，培养好每一个人对于垃圾分类的责任心和习惯，才能让垃圾分类真正取得长久的效果，才能真正让垃圾分类成为一项利国利民的行动。

短短15天的实习很快结束，但是收获却是受益终身。作为一名新进的国家公务员，这次实习使我受益匪浅，感受颇深，使我又一次了解了作为一名共产党员和社区工作者所肩负的责任。全心全意地为为人民服务不只是一个口号，应该落到实处，我们应该多去关心和慰问困难群众，让他们感受到来自社会的关爱。我深感还有很多地方需要我认真学习和改进，同时也深刻体会到自己的政策理论水平有待提高，工作方法有待提高。要在工作中善于总结分析，提高自身素质，这样才能驾驭工作的复杂局面，工作才能取得实效。在今后的的工作中，我必须保持务实进取的精神，以积极进取的态度，才能在踏上全新的工作岗位后做好自己的本职工作，成为一名合格的国家审计人员。

实习期间，我参与了设计垃圾分类的宣传海报、垃圾投放公示牌等等工作，这让我对垃圾分类也有了更进一步的了解，也更加感受到了垃圾分类的所具有的重大意义。在中山公寓居委会干部的带领下，我也参与了垃圾分类工作。小区内的“小木屋”作为垃圾临时投放点，在承担着其应有的职能，随着垃圾分类进一步朝着科学化、人性化的方向发展的同时，“小木屋”即将下线，取而代之的是更具人性化垃圾厢房，解决了居民在投放“湿垃圾”过程中的种种不便之处，也得到了广大居民的支持。

要



矛盾问题方面都能处置妥当。在治安消防方面，居委会也十分重视，通过协调物业管理，做好安全工作，在每次迎检中也表现优秀。通过一系列细致又讲求方法的工作，解决了垃圾分类难、投诉上访频的问题，也为周家桥街道争取得“上海市示范街道”做出了很大贡献。

通过这个阶段的学习实践，我对基层工作有了一些初步认识，也体会到了基层工作的不易，基层工作锻炼人、磨练人，需要灵活与技巧，基层工作人员同样秉承着一颗为人民服务的心，踏踏实实兢兢业业做事。这次基层学习实践活动也使我的能力得到了提高，更加熟悉与群众打交道的路线流程方法技巧，对党的群众路线也有了更深的认识，实践也使我逐渐褪去学生稚嫩的那层外衣，将踏实严谨的作风融入到内

在当中，带到今后的审计工作中去。

不同的垃圾桶。在这一过程中，我看到了令我至今难忘的一幕，一位约70岁的老奶奶，步履蹒跚，提着一小袋垃圾走到厢房前，从袋中慢慢的取出一件一件垃圾，丢入不同类别的垃圾桶中，整个过程就像慢镜头一般，却带给我给强烈的视觉冲击感，我从未想到原来上海垃圾分类工作可以做到这样的地步，就是从这一位老奶奶的一举一动中，我更加难以想象在这背后，街道、居委会以及居民付出了多少努力。就是从这时起，我对周二社区肃然起敬，感觉自己来得值，这个社区蕴藏了太多的东西值得我探索和学习。我看到了垃圾厢房的洗手池，这是为了方便易拉垃圾的居民洗手，社区治理者的真心、细心展现得淋漓尽致。此外，我了解到志愿者们都是社区的居民，一周七天每天都会参与不同志愿者轮流守候，风雨无阻，从他们爽朗的笑容中，我看到的是对维护自己生活家园的满足感和幸福感。总体来看，这样的社区垃圾分类运行机制既有激励、也有监督，同时还让整个社区生活执行的居民真正的参与到垃圾分类实践中来，这亦是基层治理模式的一大进步。

其次是温馨，是周二社区这个大家庭的温馨。在这两周时间里，我在居委会看到的一幕幕：沈老师不辞辛苦为社区军人家庭上门发放荣誉牌；刘老师上门探望慰问社区高龄老人；曹老师为了社区文化活动东奔西走；丁老师每日顶着烈日查看垃圾厢房状况；陈老师为了消除社区安全隐患不断和居民沟通协调；李书记和张主任事无巨细，尽心尽责关心社区各类事务；台风天老师们深夜值班值守守护小区平平安安。每一幕都使我动容，倍感温馨。群众无小事，

看上去简单琐碎，却事关社区居民的核心利益。倾听居民诉求，回应群众呼声，对每一位来访居民，各位老师在自己的职责范围内有求必应，用自己的真心和微笑，从头到尾真正彻底解决好群众的问题。居委会和居民形成相互理解、相互支持的良性互动，也让周二社区更有生机活力。老师们处理问题前的从容淡定，是日积月累起来的经验，也是我不断在学习的地方。

最后是感激，我在周二社区收获颇多，非常感谢每一位指导我前进的老师。在李书记身边，我学到了处理事务的果决和干劲；在胡老师的推动鼓励下，我从一个PS小白，成长到现在能用PS制作简单海报的初级选手，收获了一项实实在在的技术；在陪同刘老师上门慰问的过程中，我慢慢感受到面对不同居民，选择不同沟通交流方式的重要性；在居委会接待室看到各位老师的工作方式方法，我学到了真心和诚心是能做成、做好事情的；在生活上居民身上，我懂得了生活就是要开心，凡是都要乐观，要积极参加活动能让人变得轻松欢乐。

半个多月，对于居委会组织的各种活动，我都积极参与，珍惜每一次锻炼的机会，逐渐对基层群众工作初窥门径。我至今仍然记得第一次参加居委会活动时的场景。在为庆祝建军节而举办的月饼制作活动中，我与着十几位居民，心中不由有些紧张，不知道该如何与他们沟通。

【书记寄语】  
范北居民区书记王钧耀：夏风又轻轻地吹送，相聚的光阴匆匆。青春是一列永不回头的火车，青春是一首美妙的诗篇，青春是人生的实验室，小马，你能做到的比想象的更多。

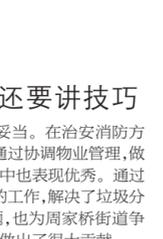
【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。

# 用青春脚步 丈量社区之美

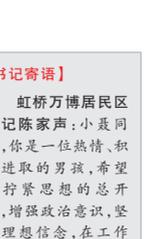
## 审计署驻上海特派办新公务员学习实践记录

这个八月，审计署驻上海特派处的6位新任公务员，从象牙塔的顶端步入社区的家长里短，战高温、访居民、抗台风、细分类，领略了基层工作的“酸甜苦辣”别有一番滋味。当高材生走进居委会，会擦出哪些不一样的火花？就来听听他们的心声以及带教书记的评价。



【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。



【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。



【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。



【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。



【书记寄语】  
虹桥万博居民区书记陈家声：小聂同志，你是一位热情、积极进取的男孩，希望你拧紧思想的总开关，增强政治意识，坚定理想信念，在工作中，脚踏实地、积极主动、尽心尽责，成为一名优秀的公务员。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。

【书记寄语】  
周二居民区书记李荣芬：希望陈焱锋同志踏上工作岗位以后，牢记为民服务的初心，勇挑事业的重担，努力钻研业务，与同志们一起共同奋斗，为中华复兴作出自己的贡献。