

组织活动 聚焦民生 入户走访 处理纠纷 居民体验当一天“社区主任”

在社区日常工作中,社区主任要承担多重“角色”才能做好基层工作。4月18日,居民童小明体验当一天“社区主任”。组织社区活动、解决民生问题、入户发放“明白卡”、处理邻里纠纷……体验下来,她直呼“当好一名社区主任,真不容易”。

组织健身打卡和垃圾分类赛 细节很重要

“咱们社区下辖小区大多是老旧小区,居民共有4110户11000余人,其中60岁以上常住老人1700余人……”4月18日一早,在西安市碑林区长安路街道朱雀北区社区临时办公室内,该社区党委书记、居委会主任邓琳向前来体验“社区主任”工作的居民童小明介绍道。

今年60岁的童小明信心满满,表示一定干好这一天的工作。

9时许,居民们陆续来到院子里,童小明组织居民在健身打卡签到本上签到。随后,20多位居民开始跳健身操,她不断鼓励新加入活动的居民跟上节奏,并为其指导动作要领。“大家一起坚持健身很重要,既能锻炼身体,也能增进邻里情。”童小明笑道。

“你们扔垃圾时分类吗?”10时许,童小明组织居民开展垃圾分类知识比拼活动,她提前准备了科普资料,向大家普及可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾的分类标准及常见误区。

在分类投放挑战赛中,参与者将写有各类垃圾的纸片快速投放到对应的分类箱中。最终三位“分类达人”脱颖而出,童小明和邓琳给他们颁发了小礼品,并倡议大家将环保行动融入日常生活。

“开展活动可以激发社区活力。组织健身打卡活动,一定要想办法调动大家的积极性;组织垃圾分类知识比赛,很多人争相抢答,这很考验组织者的随机应变能力。”童小明感触颇多,方方面面的细节都要考虑到。



童小明(左)和居民一同跳健身操。

解决居民急难愁盼 要发挥多元力量

11时许,童小明跟着邓琳开始巡查院落。“开放式小区,存在很多安全隐患。之前,应居民需求,我们与驻地单位协商,新安装了单元门,并在公共区域安装了摄像头,加装了电动车充电桩,提高了老旧小区的物防水平。”邓琳边走边向童小明介绍,在人防方面,社区动员楼院长和志愿者组建治安巡逻队,每天进行两次安全巡逻,在巡逻过程中,发现并处理小型火灾10余处。

途经甲字8号家属院附近时,施工声不断传来。童小明立即前去了解。楼院长吴女士说,该家属院有112户住户,污水主管道坏了,导致很多住户家里漏水。由于没有大修基金,也没有物业公司,社区、家委会和楼院长等商议,征集居民意见,给出两套方案进行公示,绝大多数同意更换。对于不同意的住户,他们一家一家做动员工作。“不同意集体维修,只能是谁家坏了谁家修理,其实算下来比集体维修的花费更大。”吴女士说,最终,大家都同意了,目前正在施工。

记者看到,墙上张贴着污水主管道的各项支出明细,包括泵房暖气改造、换暖气阀门等,每户均摊费用812元。

“这项措施解决了住户们的急难愁盼问题,不过,做通全部住户的动员工作也很不容易。”童小明感慨道。临走时,她不忘提醒,施工要在非休息时间进行。

“前年,社区成立了两个小区邻里服务站示范点,目前共有18名楼院长,每个楼栋都有一位楼院长负责,大家与邻里之间有点小摩擦,或者有什么需要帮办代办的,经常找楼院长帮忙。”邓琳说,发挥多元主体协同合作能力,动员居民参与社区治理,这样可以持续激发共建共治美好社区的内生动力。

之后,邓琳和童小明来到12号院四单元门口。只见工人正在打水泥浆,铺设地面。

“我们四单元楼梯口的进口低于院子的路面,下雨时,雨水进入楼梯口会形成积水,给大家出行带来不便。”居民赵女士说,她向社区反映了此问题,现在施工方来处理了。

工人表示,用水泥做出坡度,这样楼梯口高了,下雨后水就不会流进去了。“等下雨时,我们再来检查一遍。”童小明笑道,并提醒过往居民,先不要踩水泥,24小时后才能在上面走。



扫码看视频

童小明(右)给居民介绍垃圾分类的常识。

化解纠纷要换位思考

17时许,在社区工作会议上,邓琳、童小明和社区工作人员参会。邓琳询问工作人员各项工作进度,并布置近期工作安排,计划筹备成立物业公司。

有人认为,社区不是物业,二者的职责与功能不同。十多位工作人员面对的是一万多名居民,其中个别人不合理的建议可不予采纳。

邓琳对此表示,不要怕居民提意见,工

作人员要上门和居民沟通,告知其详细情况,寻求共同的解决办法。

处理居民争议、邻里纠纷时,一定要换位思考。邓琳分享了一个小案例,一位女士在小区里养鸡,鸡到处跑,粪便弄得到处都是,邻居多次劝说无果。楼院长赵女士上门拜访,拉家常、讲道理,最终,化解了关于养鸡的邻里纠纷。

童小明感叹道,自己又学了一招。

入户发放“明白卡” 让居民明明白白办事

“一老一小”始终是社区关注的重点。下午,童小明和邓琳手持“‘幸福来敲门’明白卡”,入户走访发放卡片。

童小明向87岁的居民冯女士进行了讲解,最后还表示,社区有4辆便民服务车,可以为辖区行动不便的老人提供代买、接送等服务,如果需要可以拨打社区电话。

记者看到,“明白卡”上不仅有社区的办公电话,还有社区党委书记姓名及手机号码。此外,关于残疾、低保、公租房、计生、老龄、社保、就业和退役军人服务等事项相关的社区工作人员姓名及手机号码,都在上面进行了标注。

“有事我会找你们的。”冯女士说,前

几天她漏接了女儿的电话,女儿着急万分,多亏社区工作人员帮忙,将她的手机静音设置给调整了过来。

“我这个手机咋看不到新闻?”90岁的居民刘先生问,邓琳现场帮老人解决了问题。童小明在一旁笑道,社区主任啥技能都要掌握呀!

在意见卡上,刘先生写道,社区的同志对老人特别关心,经常来家问候,并问有什么困难,非常感谢。

在居民韩先生看来,“明白卡”就是让居民明明白白办事。韩先生视力残疾,父母离世,在社区帮助下,他学了盲人按摩技术,现在开了店,不仅养活自己,还成为社区的一名志愿者。

社区工作者七重角色 做好不容易

“今天,体验了一天‘社区主任’的工作,感觉真不容易,当好更不容易。组织活动,策划、安排人员、准备东西都要操心;调解矛盾,如果想让大家都有一个满意的结果,需要丰富的经验和很强的沟通能力;还得经常入户走访老人……”童小明说,社区主任既能应对千头万绪的行政事务,又要懂得人情冷暖。

当天体验的也只是一部分工作,深入了解后,童小明觉得,社区工作者得扮演七重角色,比如,入户走访了解民生需求的需求勘探师;对接各方资源的资源链接者;化解邻里纠纷的矛盾调解员;陪独居老人聊天的心灵疏导员;策划邻里节活动的社区营造师;将政策转化为居民听得懂的政策宣讲官;突发事件

发生时冲在最前线的应急先锋队。

“很敬佩他们,以后我也会尽自己的能力,协助社区开展工作。”童小明表示,也希望社区引入合伙人机制,调动更多资源建设美好社区。

邓琳对童小明的体验进行了评价。“总的来说,还是挺不错的。不过,由于社区工作比较琐碎繁杂,童阿姨在处理一些事务过程中难免会稍显忙乱。”邓琳说,居民体验社区工作者的工作,也是为了增进社区和居民彼此之间的理解与沟通,优化社区治理,提升社区凝聚力,从而共同构建文明和谐社区。

文/本报记者 姬娜
图/视频 本报记者 代泽均