

△ 晚报记者进社区

施展“绣花功”访民情 使出“移山功”解民忧

成立一年多的石家庄市凤桥街社区是这样赢得居民信任的



凤桥街社区
作为留营街
道去年初刚

成立的新社区，辖区内既有改造的老小区，又有新交付入住的新小区，还有村民的回迁小区，成立之初就面临不少问题。为了快速赢得居民信任，迅速高效地开展工作，凤桥街社区针对辖区特点，通过小切口锚定居民需求，在办好民生事上下足真功夫。

□文/图 本报记者 方小北



■充电新车棚启用后深受居民欢迎。



■慰问走访老党员。



■网格员入户调查。(社区供图)



■张烁整理保存居民在网格群里反映的问题。

下足“磨针功”聚民心

在留营街道凤桥街党总支书记张烁的办公电脑里存放着一张张微信截图，原来这都是居民在微信群里反映的一些问题，无论是随口吐槽的，还是直接@物业公司反映的，亦或是向居委会求助的，细心的张烁都会截屏，建立文件夹分门别类保存下来。

凤桥街社区呈现出“五多”“五少”的特点，分别为“青年群体多、刚性需求购房者多、附近郊县居民多、外来务工人员多、本地村民多”“辖区资源少、驻区单位少、直管党员少、活动场地少、文化活动少”。

作为一个新建小区，如何赢得居民信任呢？张烁认为必须从办好民生事入手。社区党总支成立之初就建立健全入户走访制度，按月度、年度细化时间节点，通过主动入户了解情况，及时发现居民的急难愁盼问题。同时对居民在线上反映的各种问题认真记录在案，能在社区范围内解决的，马上联系相关单位协调解决；不能即刻解决的，也会排出时间表，努力寻求解决的办法。张烁发现幸福城小区网格群中反映最强烈的问题是电动车充电难、没车棚的问题后，便安排四名专职网格员进行调研，并与年度入户走访计划同步进行。社区就安装车棚及充电桩的问题进行了为期两个月的入户走访，对1581户居民征求了意见，发现小区电动自行车超过千辆，充电设施却明显不足，且无车棚，遇到刮风下雨等恶劣天气电动自行车就无法充电。调查中，94.2%的居民同意安装充电桩，达到了《民法典》规定的要求。经过前期认真调研，后期快速高效安全施工，小区的充电桩于上个月安装完毕，车棚也建好投入使用。

记者昨天在幸福城小区遇到了正在给电动自行车充电的居民安畅，她开心她表示：“我家有两辆电动自行车，以前充电桩少，回家晚了充电就很难，下雨的时候还没法充。现在好了，这个充电车棚就在我家门前，车棚干净，充电安全又方便。”

对于张烁和凤桥街社区团队来说，让他们赢得居民信任的都是通过一件又一件的小事儿，比如解决小区广场和入户门厅地砖雨雪天气时光滑的问题。有居民在群里的发言：小区门口那种黑色的地砖真的很滑，送孩子一来一回就看见两个摔跤的，大家走路一定要小心啊！

张烁说：“当时群里就地滑的问题讨论很热烈，也提了各种解决办法。有人希望把光滑的地砖全部更换，有人建议用强酸腐蚀，还有的建议家里备上防滑的鞋套。其中有一位从事瓷砖销售工作的业主大哥提了一个建议，他说拿火枪烧一下就能防滑。”随后社区就联系物业，建议物业先进行小面积的实验，如果有效果再大规模推广，这样既降低了施工成本，又相对安全高效。实验结果比较理想，于是物业逐步对光滑的地砖进行了改造。仅仅这一个行动，就让社区赢得了不少居民的称赞。

使出“移山功”解民忧

“感谢社区的调解，解决了我们家漏水的大问题，为老百姓办好事办实事，我们点赞！”近日，家住幸福城小区的王大哥来到凤桥街社区居委会送上了写有“尽职尽责心系百姓”的锦旗，并向居委会表达了感谢。

凤桥街社区坚持“用心”“细心”“耐心”化解矛盾，解民忧。小区居民王大哥家中遭遇漏水问题并引发邻里矛盾。获悉情况后，社区工作人员立即行动，第一时间与双方取得联系。首先“用心”倾听诉求。原来是三楼业主家阳台下水管道漏水给王大哥家墙面、物品造成损失。但三楼业主及小区物业迟迟未对该管道进行修理，且漏水仍在继续，王大哥准备封堵管道并起诉物业及三楼邻居。在“细心”了解事情的来龙去脉之后，社区工作人员一方面对王大哥进行劝解，告知其私自封堵管道将面临民事赔偿责任，另一方面积极联系物业及三楼居民进行协调。社区工作人员还与基层法官工作站进行对接，邀请特约调解员一同入户“耐心”调解，召开了两次包含街道、社区、特约调解员、律师、物业和双方业主的调解会。经过一周的调解，最终达成了一致意见。

社区坚持以“就地解决问题”为目标，以“矛盾不上交”为导向，尽力将矛盾化解在基层。

张烁告诉记者，不同小区居民年龄特点不同，就需要采用不同的工作方法。老熟人、老朋友、老邻居多的小区，有些问题通过“情理”就能解决，年轻人多的小区，就更讲究法理，必须得把是非曲直搞得清楚明白才能不留隐患。虽然麻烦一些，但是化解矛盾的效果非常明显。

施展“绣花功”访民情

针对辖区居民群体的多样性，社区开展了丰富多样的活动。

面对青年群体，以服务为主。社区主动对接国家级人力资源产业园及创业孵化基地，与人力资源产业园、创业孵化基地签署了共驻共建红色联盟协议，旨在共同推动社区就业创业工作，满足辖区居民就业创业需求。为了更好地发挥红色联盟作用，此前在幸福广场成功举办了“局长送岗·圆梦职场”暖心行动专场招聘会。专场招聘会进场企业20余家，涉及教育、科技、医疗、建筑、食品、居民服务等行业，提供岗位1000余个，参加活动的居民500余人。

面对老年群体，以健康为主。社区组织开展丰富多样的健康知识讲座，积极开展义诊等活动，增强老人们的健康意识，让他们获得了切实有益的健康知识。

面对儿童群体，以活动为主。利用辖区幼儿园组织开展丰富的主题活动，寓教于乐，在游戏中传承中华优秀传统文化。

凤桥街社区的党群服务中心尚未交付使用，社区问需于民，多次走进辖区老党员、干部、群众的家里，让大家对即将开始建设的党群服务中心提出意见和建议，使党群服务中心的建设真正建到居民心坎里。

走进小区，看到的是居民的笑脸，听到的是热情的问候，张烁说这让他有很强的成就感。张烁此前已经有11年社区工作的丰富经验，担任社区书记之后，服务好居民的责任感更加强烈。他说：“我们社区团队比较年轻，平均年龄28岁，活力是我们的优势，但是经验和能力需要我们在工作中不断积累和提高。我认为，要想更好地开展工作，首先，需要进一步学习，学透政策，才能更好地把党的惠民政策送到百姓身边，服务好人民群众；其次，要继续学习工作方式和方法，提高自己和整个团队解决问题的能力。当然还需要更深入地了解辖区居民的需求，开展有针对性的工作，才能更好地为大家服务。基层的广阔天地不仅是增长本领的最好课堂，也是展示青春风采的最好舞台。未来的日子，凤桥街社区全体工作人员将继续用心、用情、用力，在贴合居民需求上下足真功夫，办好民生事。”