

视点
人物社区工作怎么做?
“老书记”们这样看出群众的“急、难、愁、盼”

长桥·看

要竖起耳朵“听”，善听“弦外之音”；
要睁大眼睛“看”，看到“急难愁盼”；
要张开嘴巴“讲”，讲得“心服口服”；
要迈开腿儿“走”，走遍“犄角旮旯”；
要甩开膀子“干”，干出“知行合一”。

梁海凤

设身处地，多站在居民的角度“看”

“每一位居民都是社区的一份子，社区无论大小事，他们都有权利知晓。哪怕是一件小事，只要你关注到、尊重了居民的意见与需求，他们就会非常开心。”原长桥七村居民区党总支书记、现任长桥四村党总支第六支部书记的梁海凤说。

既有多层住宅加装电梯，是改善小区居住条件、解决居民出行难的一项重要民生工程。长桥四村是一个20世纪90年代建成的老小区，小区老年人较多，社区居民加梯需求十分迫切。在加梯工作启动后，梁海凤却看到一些居民的脸上并不开心，反倒写满“愁”容。通过和其他几位同志一起上门走访，弄清了情况，原来是因为一楼的居民不用为加梯出资，所以工作人员没有想到去征询和听取他们的意见；还有一些居民内心是想要加梯的，但囿于家庭经济情况等因素，所以才一直拒绝加梯。

看到了居民的“愁”，梁海凤这才意识到在加装电梯的过程中，确实疏忽了部分业主群体的想法与感受，她提出建议：“社区加梯工作的推进，对每一家每一户都要征询到位，要做到大家都不反对才行”。

于是，社区以楼组为单元，充分挖掘楼道能人，形成以党员干部为先锋、热心群众为主力的“加梯三人小组”，带着加梯意愿和价格分摊征询表进行征询，做好排摸梳理工作，把居民的意见想法带回居委。经过街道、居委、居民和施工方等多方协商后，决定将加梯的“基坑”由距离居民楼0.5米延长至1米，尽可能减少对低楼层居民家通风与采光的影响；同时在“美丽楼道”项目中，优先考虑给低楼层业主提供加装防盗门、双层隔音玻璃、照明灯等服务。同时，主动与租客、业主和房屋租赁中介等进行协商，争取将大家的共同利益最大化。

在梁海凤的言传身教下，居委干部们通过细心观察、耐心征询居民们所关心的焦点问题，热心帮助他们协商解决，逐渐消除了居民中的反对声音，使得加装电梯实现了“规模化”。截至2022年8月底，长桥四村已成功签约19台电梯，其中10台已经投入使用，4台已经开工，3台的资金筹措也已经完成。原本楼道内的“悬空老人”拥有了“一键直达”的幸福生活。

今年8月初，梁海凤在小区内散步时，看到小区南门附近总是围着不少居民在议论着什么。她上前了解得知，原来即将迎来开学季，



小区不少初高中生都需要经过南门搭乘地铁去学校，但因疫情防控南门现在仍未开放。从其他门进出都要绕路，家长们既觉得耗时费力，也担心孩子们的上下学安全。

看到了家长们对孩子上学出行问题的“急”，梁海凤立即把这个问题反映给居委，长桥四村居民区党总支书记宋萍很重视，迅速召集居委干部、楼组长、居民代表等，针对小区内“开放哪几个门”“分什么时段开放”等问题充分征询意见。最终讨论决定9月1日起开放南门，时段为早6:00至11:00，晚3:30至7:00。同时，居民们考虑到整个小区的安全以及物业保安的执勤压力，主动提出于每日上午9:00至11:00担任志愿者在南门执勤。

待“开门”问题圆满解决，梁海凤感叹：“小小的一扇门，其实牵动着许多居民的心。我们做社区工作，要多听、多看、多与居民沟通，要在衡量疫情安全和居民便利之间找到一个平衡点”。

“细心看、耐心听、爱心助、热心帮”，这是梁海凤在多年社区治理工作中逐渐摸索出的朴素而又实用的“四心工作法”。她也经常告诫她带教的年轻书记们，“作为一名社区工作者，最重要的就是多站在居民的角度去观察、思考问题，当居民们感受到你是真心为他们着想，那么他们也会理解、支持社区工作。”

孙惠敏

真正“看到”群众，看到他们的所念、所盼

67岁的孙惠敏住在园南二村，她自2006年起就“扎根”园南一村，担任党总支书记。2020年初退休后，园南二村因疫情封控，孙惠敏挺身而出，主动亮明党员身份，重回社区工作一线，从组织者变为“全新”的参与者，这一上岗，孙惠敏就坚持至今。

社区里有一位76岁的阿姨，她的老伴已经86岁，子女常年在海外。前段时间，社区推广新冠疫苗接种，当居委干部上门征求意见时，却看到老两口很为难。原来，老人家身体不好，担心疫苗接种后引起身体不适，儿女又不在身边，万一生病了也没人送去医院。

看到了老人脸上的“难”。孙惠敏就老人的情况专门咨询了社区家庭医生意见，在确认可以接种后，又上门与老人耐心沟通，消除他们心理上的顾虑。出于对孙惠敏的信任，两位老

人一起接种了新冠疫苗。之后，除了定期为老人配齐常备药，孙惠敏还一再叮嘱，“如果身体有不舒服或其他任何需要，无论什么时间都一定要联系我们，居委就是您们坚强的后盾”。

在园南二村的小花园内，原先有两张室外乒乓球桌，每天都吸引着不少乒乓爱好者前来，邻里间一起打乒乓也是小区一道“和谐的风景区”。疫情封控期间，为避免小区内人群聚集，居委拆除了乒乓球桌。现在疫情趋于平稳，孙惠敏最近在小公园附近散步时，总感觉似乎少了些什么，当看到不少居民在“乒乓球桌遗址”徘徊时，她才发觉原来是之前小区内热闹的“乒乓风景线”消失了。

看到了居民对社区文体活动的“盼”，孙惠敏向居委提议：“疫情中大家一直被关在家里，现在大家也都盼着能在乒乓台前好好活动活动筋骨，我们应该重启社区文体活动，让大家重新‘动’起来！”。

现在这项提议正在被园南二村居委认真商讨、落实。孙惠敏和居委干部们把乒乓球爱好者重新聚集在一起，协商出了明确的打球时间规范；并建立了园南二村乒乓球队，选出队长和副队长，让乒乓球爱好者们实现“球队自治”，而更多的具体安排，也一直在快速推进着。

作为扎根居委工作几十年的“幕后军师”，孙惠敏经常为经验尚浅的年轻居委干部们出谋划策，她说：“要真正‘看到’群众，看到群众念的、盼的是什么。作为居委干部，一方面要多看多想，用心观察社区里的一事一物；另一方面，也一定要身先士卒、以身作则，这样居民和志愿者们才会跟着站出来，共同为社区贡献自己的力量”。

察于毫末之间，
敏于细微之地，
不仅是因为眼看，
更是因为心到，
析微察异，
盯准居民切身需求；
明察秋毫，
洞察社区隐藏“症候”。
把群众的“急难愁盼”，
化为实实在在的获得感。

(来源:长桥街道)