定海路街道十九棉居民区党总支书记陈素英为居民“代言”

“群众的事每一件都很重要”

■刘竹一 祖之 刘瑾 文/摄

一头干练的短发,衣着朴素,乍看之下,陈素英和其他居委会干部没两样。她嗓门不大,语速也不快,与居民讲话“慢笃笃”的,如和风细雨。上下班路上,她会和遇到的居民亲切地打招呼,买菜时常会被居民“缠”着聊一路。十九棉居民对陈素英的评价就是一个字:“服”。

凡事喜欢冲在“第一线”

1996年7月,陈素英来到定海路街道工作,作为前上海沪东织布厂准备车间的党支部书记,她对定海有着深厚的感情。从企业到基层,岗位在变,但她的工作热情始终没变,有人将她形容成一杆“冲锋枪”,凡事喜欢冲在“第一线”。

十九棉居民区所辖的平凉路2767弄是建于1949年的老式平房,小区里有许多人家四代人同住在20平米的房子内,就好似挤在“鸽笼”。前几年,距小区一步之遥的地方要新建保障性住房,施工的噪音、污水、垃圾、扬尘等问题为居民出行造成诸多不便,还有新旧房屋的鲜明对比,让住房条件本就不好的居民们心生怨怼。

一次,一位居民走在路上被兜头浇了一盆脏水,使得居民和施工方之间本就紧张的关系更加恶化。了解情况后,陈素英第一时间“冲”到工地,与施工单位“理论”,将其为居民带来的困扰悉数罗列,一同探讨解决办法。

通过反复沟通,施工单位为居民行走通道安装了护棚,防止建筑材料落下砸伤居民,同时新添了路灯,方便居民夜间出行,并承诺文明施工,仅在早8点至晚8点间进行会产生噪音的施工项目,另外,居民区党总支还与施工单位共建,工人高空抛物、乱丢衣物、乱堆建筑垃圾等情况明显改善。

陈素英觉得,既然做了“小巷总理”,就应该真诚倾听群众的呼声,为居民“代言”,将他们的急、难、愁看在眼里,放在心上,并且付诸于行动。

她的话居民爱听

尽管陈素英说话慢条斯理,却格外有说服力,居民们总是很乐意找她谈心。有一回,小区里有两个兄弟矛盾激烈,因为听说“陈书记做事公道牢靠”就找上了她。

原来,这户人家有兄弟三人,在上海工作的老大有自己的房子,老二、老三自1980年从农村插队回沪后,同住在平凉路2767弄内过世父母留下的房子里,但之后因为各种矛盾争吵不断,经常为了“谁缴水费”这样的小事而翻脸。了解两人情况后,陈素英多次为他们进行调解,但她很快发现,兄弟两人不出三天又会发生新的口角,房子问题解决好才能真正“治本”。

“你们是一母同胞的兄弟,这样天天恶言相向太伤感情,我给你们一个方案。”陈素英改变策略,主动上门,但话没说完便被打断:“我们不要方案,要房子。”陈素英也不介意,接着说:“同在屋檐下不能和睦相处,那么你们其中一人不如离开房子,但另一人要给予一定补贴。”经劝说后,兄弟二人态度松动,可又开始为“谁去谁留”的问题争执,好不容易弟弟愿意走,但狮子大开口,要价很高,调解再度陷入困境。

为此,陈素英向社区法官咨询如何界定合适的价格。根据社区法官的建议,她请来房管所帮忙估算房子市值,在此基础上谈妥了价格,兄弟二人又请陈素英在办理出户手续的过程中代为保管钱款,直到弟弟将全家户口迁出,此后兄弟二人关系终于慢慢修复。

心里有“三本帐”

社区工作18个年头,陈素英有着丰富的经验,但她始终认为,身为书记,仅仅做好自己的事是不够的,她要求所有居委会干部“团结,团结,再团结”。

“除了政治素质,居委会干部最重要的应该是为人素质,要值得居民信赖,居委会内部首先就不该有矛盾。”每次居委会来了新干部,陈素英都要带教3个月,她认为,居委会干部心里要有“三本帐”:要熟悉小区里的组长、党员骨干;要掌握社区特殊群体家庭的情况;要了解刑释解教人员等需要重点关注、帮助的对象。

居委会干部虽然是“芝麻官”,但是一点大意不得,陈素英总是严格要求着自己,耐心地指导着新人。“要时刻提防‘信任危机’,一旦我们在居民面前不尽力而为,他们会逐渐丧失信任;如果竭尽全力依然无法帮他们解决问题,那就说明本领还学得不够。”陈素英说,“社区里没有惊天动地的大事,都是家常小事。但每件都很重要。”

长白新村街道安图新村居民区党总支书记裘人君五年如一日

服务居民用心做事用情待人

■应沈漪 祖之 刘瑾 文/摄

在这个价值选择多元的时代,有人推崇安逸舒适的生活,有人选择勤奋拼搏。在长白新村街道的安图新村,有位被亲切称为“25小时书记”的小巷总理,她就是不图安逸、五年如一日甘于为居民办“小事”的裘人君。

2009年,在上棉十七厂工作了31多年的裘人君走上安图新村党总支书记的岗位,居委会的工作完全是陌生的,初次“上岗”的她背着思想包袱,谦虚地给老居委会干部们当起了徒弟。

“居委工作要有心有情”——这是裘人君给自己立下的第一条规矩:“心”就是用心做事,“情”就是热情待人。她把碰到居民颔首微笑、看到老人嘘寒问暖当作工作的第一堂必修课。“走出家门就要转换角色,时刻牢记自己的身份和肩上的担子。”裘人君如是说。

一切从零开始,五年来的“有心有情”换来了认同,裘人君成了安图新村居民的“娘家人”。

居民的事再小也不能忘

“我当居民区书记,碰上了难得的世博会,碰上了10年一次的人口普查,小区天然气、二次供水改造……这份工作干了快5年了,碰上的故事比过去在单位三十几年还要多。”

裘人君谦虚地说,自己做的都是小事,不值一提。但在居民区,如果不把居民的事情放在心上,不把这些“小事”当成“大事”,这个书记是当不好的。

安图新村有2800余户家庭,居民5000多人,多的就是说不尽、也做不完的繁琐事。居民家里漏水了要去看;夫妻吵架了要去劝;邻里磕碰了要去解;小区马路不平了要去协调……“自己家的事情可以忘了,居民跟你提的、再小的事情也千万不能忘。”这些几乎填满这位小巷总理工作日程的大小事,一件件得到解决。

76岁的居民郭永新说,他住的老房子因年久失修,供水泵曾两次出现故障,周边居民苦不堪言、怨声连连。居民区书记当仁不让,得知后当即揽下了问题。裘人君与街道、小区物业、业委会等多方协调,跑东找西联系更换新的供水泵。抱着好事一定要办到底的理念,她和居委会干部们对比排摸供水泵的品牌、技术水平和耗能等级,坚持优中选优,“选最划算的”,最终圆满解决了近400户居民的断水问题。

“25小时书记”不仅工作日忙,节假日也常常被打乱节奏。有一年的国庆节,裘人君正在闵行区的亲戚家里话家常,听说小区里有位孤老发起了高烧,病情严重,裘人君当即赶回杨浦,将老人送进医院,和居委会主任轮流陪夜。一位老党员的儿子染上吸毒恶习,老党员怒其不争、痛不欲生。裘人君没有放弃,硬是要从他儿子身上找“闪亮点”。精诚所至、金石为开,他在裘人君的循循善诱下终于有了改变。当他走进居委会,在募捐箱投下平生第一次善款时,大家感慨万分。

“金刚钻”靠炼出来

没有金刚钻,不揽瓷器活。如今的居民区,多的是“瓷器活”,缺的是“金刚钻”。在成为居民区党总支书记的日子里,裘人君始终坚持淬炼着她为民服务的“金刚钻”。

看到最近报纸上报道了梁慧丽同志的先进事迹,一些小区居民感同身受地说:“我们裘书记也很有梁书记的韵味。”裘人君却不以为然,她把几篇先进事迹的文章看了又看,想了又想,时时找差距。虽然干居民区书记的时间还不算长,但五年来,她积累了不少学习资料,也擅长从班子的伙伴身上取长补短,她在实践中边做边学、积累经验,靠学习补回时间差。

“没事不理你,有事盯牢你,解决事情谢谢你,办不成事骂煞你。”有些时候,居民对居委会的态度也让不少基层干部“胸闷”。但裘人君说得最多的话是,“安图新村的居民真的很好”。

“三个一定”是她的秘诀:居民有事一定要及时赶到现场;我的工作一定要让群众感到快乐;居民得益再苦再累也一定高兴。都说基层书记资源少,裘人君一样也不一样。一样的是安图新村的问题和矛盾不比别人少;不一样的是裘人君的“三贴”让她又多了服务居民的法宝。贴精力——全身心扑在工作上;贴时间——工作时间外还是工作;贴钞票——以微薄的津贴聊补经费的短缺。

做居民区书记累不累?她说,“讲不累不是真话,说累了也乐真是心里话。”“25小时书记”多出来的一小时哪里来?“靠的是动脑子、做样子、拓路子。”