

江浦路街道陈一居民区党总支书记浦菊珍

居民小事装心里 大事抗肩上

■记者 毛海萍 文/摄

记者见到浦菊珍的时候,她正和居民交谈。旁边的一位居委会干部彭昭瑜告诉记者:“居民就相信浦书记,不管小事大事都要来找书记帮忙。”

年届耳顺的浦菊珍,已经在江浦路街道陈一居民区当了16年党总支书记,她把居民的件件小事放在心上,大事主动扛上肩。“我有时候也会想时间去哪儿了,我好像什么也没做。”

但是,浦菊珍做的件件事情都深深地印在居民心里。

“大事难事,有了她就好办”

2011年,新华医院要翻建改造,正好比邻陈一居民区,噪声和扬尘给周边居民带来影响。为了安抚居民情绪,浦菊珍发动居委会干部、楼组骨干、党员,四处奔波,挨家挨户开展说服工作,有效缓和了居民的情绪。

医院改造过半,百米户居民家忽然出现了外墙开裂。居民们就到工地要说法,浦菊珍得知后就带着居委会干部和工程队党支部联系,商量补救和赔偿措施;同时,不断和居民谈话,商讨合法维权的方法。忙到第二天凌晨的浦菊珍,劝走最后一位居民才回家,从而该事件得到了圆满解决。

这几年,居民区从迎世博到创文明,从组团服务到创先争优,还有正在进行的群众路线教育实践活动和“双创”工作。

“抢在前,忙着做,带着干”,这是

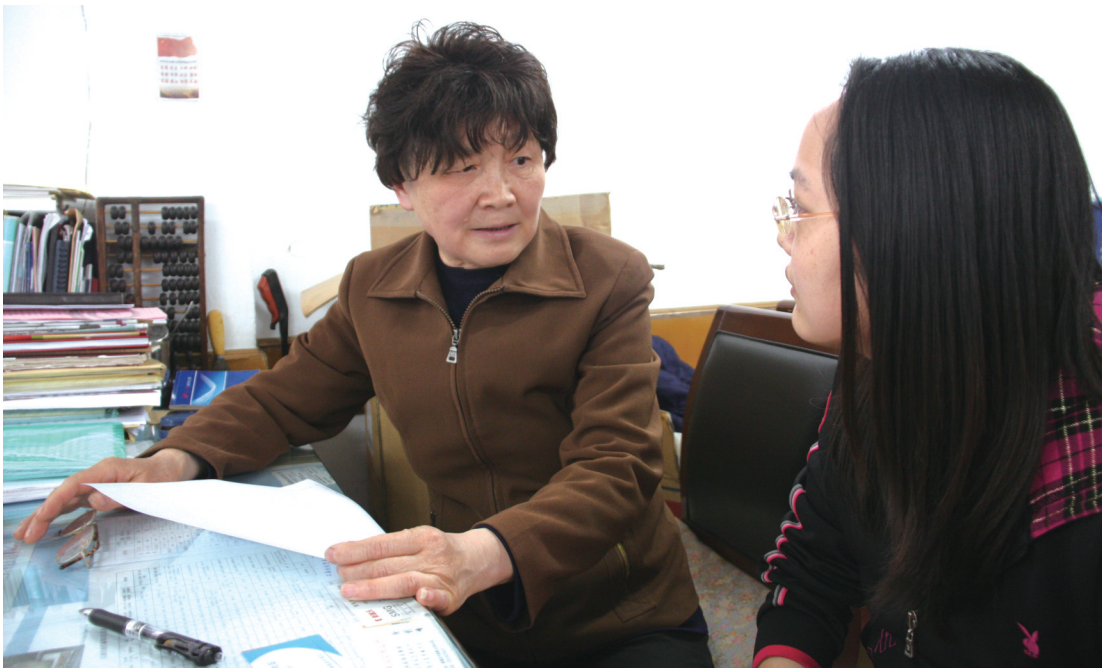
团队成员对浦菊珍的总结。16年来,浦菊珍解决了多少问题,已无从计算,但居委会干部、楼组骨干、志愿者都看在眼里、记在心里,她们说:“大事难事,有浦书记带着干就好办。”

浦菊珍却不这么认为。“帮助居民解决困难不是每个居委会干部都应该做的吗?”她反问,“我有一个最棒的团队,包括居委会干部、社区志愿者,还有党员同志们,大家拧成一股绳,才能搞好社区工作。”

换位思考,急居民所急

“浦书记,你快来,我被反锁在家里了!”就在记者到来之前,浦菊珍就接到一位80多岁老伯的电话,经过了解后得知,照顾老伯的保姆走的时候将大门反锁了。浦菊珍赶到后,先安抚住老伯情绪,然后让他把家里的备用钥匙,从楼上扔下来,这样,老伯被顺利“解救”出来了。16年来,浦菊珍走遍小区老人的家,做了无数好事。

有一天,一位居民到居委会报告说,弄堂口摔倒了一位老人,好象蛮严重的。正在商量工作的浦菊珍当即对大家说:“快,一起去看看。”说完,浦菊珍就跑出去,赶到事发现场。随后,她和赶来的居委会干部们迅即抬起老人送到医院抢救。事后医生说,“要不是送医及时,病人的情况就不好说了。”小区总支委员老林对浦菊珍说:“你哪来的速度啊,把我都拉在后面了?”浦菊珍笑笑说:“都老太婆了,还有什么速度,还不是心里急呗。”



在采访过程中,71岁的陈阿婆告诉记者:“小区里,灯坏了,水龙头漏水……说实话,这些事应该找物业解决的,但我们还是习惯打电话给浦书记,让她帮忙解决,因为我们更相信她。”对此,浦菊珍说,接到居民的这些反映后,第一时间通知物业公司,解决问题。“这些都是鸡毛蒜皮的事情,但是

必须要给居民一个回应。”

在1500户人家、4000余名居民的陈一小区,心多、事多,服务需求更多。浦菊珍坦言,刚开始工作并不是一帆风顺。据她回忆,当时,小区清理楼道,她发现一户居民把一块木板放在了楼道里,她就当垃圾收掉了,后来该居民找她来要木板……通过

这件事,浦菊珍懂得了换位思考的重要性,“居民无小事,站在他们的角度上看,这一件件都涉及到他们的切身利益。”

能够得到居民的支持,浦菊珍并不觉得辛苦。有人劝她休息一阵子,她回绝了:“离开我小区还会转,有了我小区也许会转得好一点。”

四平路街道鞍山一村第三居民区党总支书记孙海燕

真心换来信任 亲情“融化”矛盾

■记者 毛信慧 文/摄

居民眼中,她平易近人、关心群众,就像家门口的“亲人”;同事眼中,她敢碰硬、肯带头,是个不折不扣的“实干家”;上级眼中,她讲方法,会借力,做事有股“韧”劲。

“民情日记”记录居民意见

4月25日,孙海燕来到鞍山一村第三居民区的活动室,组织党员们进行专题学习。“新建的活动室用下来感觉如何?”学习结束后,孙海燕并不急着离开,而是在大门口,和几位居民拉起了家常。

在当居委会干部的4000多天里,这是孙海燕再普通不过的一天。通过与居民拉家常,她把搜集到的社情民意一一记录在日记本上。

今年59岁的孙海燕,瘦高的身形,朴实的外表,做起事来却有着一股子“韧”劲。当了11年的居委会干部,她对社区大小事务如数家珍。

2009年,孙海燕被调到鞍山一村第三居民区担任党总支书记。该居民区由商品房、售后公房、租赁房等组成,面积大、人口多、情况复杂,6300余人居住的7个自然小区由8个物业公司共同管理。

为更好地了解小区情况和居民需求,孙海燕在居民区建立起“民情日记”制度,带领全体居委会干部人手一册,随时记录居民的意见、诉求。3年来,孙海燕的日记已经有了厚厚4本:“XX至XX幢居民家中晾晒困难”、“XX室反映门前大树影响了她家的采光”……民情日记里,无不流露出孙海燕对群众的牵挂和对社区工作的思考。街道在小区增设晾衣架等实事项目就是听取了孙海燕的建议;小区有位老人退休后,心中十分不舍和烦闷,孙海燕知道后,及时找她谈心,并鼓励

她发挥特长为社区服务,不久这位老人就转换角色,愉快地融入社区志愿工作中去了。

苦活累活带头干

与活动室的几位居民聊完后,跟往常一样,孙海燕开始在小区里“兜圈子”。经过一扇没关的防盗门,她把垫脚石踢开,顺手关上了门。“小区安全事关群众利益,这些小事不能疏忽。”

有一次,孙海燕正在小区巡逻,一个小偷突然从居民家中疾奔出来,孙海燕想都没想,就朝小偷扑了过去,小偷拼命挣扎,但孙海燕就是不放手,和几位居委会干部把他死死摁在地上,直到民警赶来。

在其他居委会干部印象中,孙海燕总是这样亲力亲为,说干就干。“遇到什么事,她总是冲在前面,苦活累活带头干,难事杂事不嫌烦。”本溪路141弄、149弄等几个小区物业无人接管,屋顶积满垃圾,孙海燕就带领大家爬上平台清扫;树木影响居民家的采光,物业迟迟不解决,孙海燕就借来工具,叫人帮忙一起把树枝锯了。

结束了日常巡逻,也不歇脚,孙海燕带着学习资料去看望一位卧病在床的老党员。这天老人没能参加当天的活动,孙海燕想借机去了解一下他的近况。“关心和服务群众是增加社区凝聚力的最好途径。”孙海燕说。

这句话,处处体现在孙海燕的行动中。有一次,孙海燕去医院看望小区一位独居老人,得知他很爱喝粥,孙海燕二话不说,就跑回家为老人煮了粥送去医院,自己却因此耽误了吃午饭,最后啃了几口馒头了事。还有位来探亲暂住的老人,因为“感到这里有人关心”,而在小区定居下来。

将心比心,把居民当成亲人

一心扑在工作上,把群众当亲人



待。社区工作千头万绪,出现矛盾在所难免,关键是“谁来处理,怎么处理”。拿居民的话来说,孙书记说的,老百姓“听得进”,孙书记做的,老百姓“信得过”。

控江路上的紫荆广场施工期间,噪音、震动及尘土飞扬等问题影响到附近居民的正常生活。居民们接连不断地来居委会反映抱怨,有位居民甚至在居委会内吃住十几天不算,还打碎了居委会的玻璃橱柜,怨气十足。但孙海燕说,“要将心比心,居民的事就是最大的事。”有一天,居民因不堪忍受与施工方发生争吵直至打架。孙海燕听说了,拔腿就往工地跑,把受伤居民送医治疗,劝解现场居民和施工

方……这一天,孙海燕不仅午饭、晚饭都没有吃,还错过了孙子的周岁生日。

此后,孙海燕又多次联系施工单位,促成施工方与居民的正面沟通,并督促施工方采取各种措施减少对居民的影响,如施工中喷洒水柱减少灰尘,各种器械轻拿轻放减少噪音等。渐渐地居民和施工方的矛盾减少了,开裂的墙面也及时得到修复。“孙书记就有这样的力量,她能用亲情‘融化’矛盾。”一位熟悉孙海燕的街道工作人员评价道。

一个好汉三个帮,在上级眼中,孙海燕还是个“讲方法、会借力”的基层干部,“她善于在群众中找到解决问题的方法”。孙海燕常会与辖区单位联

系,主动提供服务,如为紫荆广场工地党员提供就近参加教育实践活动便利等。小区先后同区政协机关党支部、工商银行上海市杨浦支行、上海假日百货、上海徐汇规划建筑有限公司、上海万向广告装潢有限公司等单位进行共建,形成优势资源互补。假日百货资助小区困难学生、高龄老人、重大疾病等困难群众;小区的共建单位和居民区党总支一起开展为民设摊服务和清洁家园活动,在“双创”活动中共同整治居民楼道和小区周边环境卫生……

多年来,这位“家门口”的书记就这样勤勤恳恳、任劳任怨,用真心换来居民的信任,用亲情“融化”社区的矛盾。