

控江路街道社区事务受理服务中心党支部书记刘海燕遵守服务四守则 “燕子救助八法”为居民送真情

■记者 宋寅清 文/摄

她,满脸堆笑,和风细雨。在社会救助的岗位上,她默默劳作了十二个春夏;在为民服务的天地里,她孜孜耕耘了十二个秋冬。面对求助声、埋怨声、恐吓声,她激情以待,从不退缩,她以大爱善举、无私奉献赢得居民的信赖和尊敬。她每天总是重复着“四部曲”:受理、走访、倾听、协调。她每天总是以真实情意温暖困难居民的心。她就是控江路街道社区事务服务中心党支部书记刘海燕。

居民认准“小燕子”

“小燕子在吗?”居民来中心第一件事不是领号排队,而是直接来找刘海燕。其实这位居民的医药费报销事务已处理完毕,她只是想让刘海燕帮她检查一遍报销材料是否齐全。之后,一位中年男性进来就问保安:“刘海燕老师在吗?”经过询问,才得知他要咨询法律诉讼问题,于是工作人员把他带到街道法律咨询中心。

一位失业居民,来找刘海燕领取失业金,并询问是否可以帮忙寻找工作,刘海燕爽气地答应了。经电话联系,有一单位当场提供了面试机会。

急需改善住房条件的支疆夫妇、身患尿毒症的居民、因劳资纠纷情绪激动的中年人……短短一个上午,刘海燕就接待了6名居民。她说,有时同样是政策外无法顾及的情况,不同的工作方式,会使居民的情绪和心态大不一样,只要耐心倾听居民的诉求,把政策解释清楚,政策之外整合利用其他资源,这样就能最大程度地化解

矛盾,切实为居民缓解困难。

刘海燕说,社区的弱势群体往往是最缺少救助渠道和资源的人,所以她习惯把手机号码留给他们。即便是休假出门旅游,刘海燕也会通过手机和居民沟通互动。

在控江路街道推进“双创”工作过程中,有一家流动盒饭摊因占道经营被取缔。摊主情绪非常激动,来到街道社区事务受理服务中心“讨说法”。刘海燕觉得,要是简单地向他说明双创工作,无法安抚他的情绪。同时,若直接告知对方街道方面暂时没有合适的店面,这无疑是火上浇油。于是,刘海燕安排同事陪着摊主在街道范围内一家一家地走访店铺,几天下来,摊主发现,店铺不是价格过高,就是地段相对偏远,的确找不到合适的店铺,这时摊主的情绪才得以缓和。

刘海燕在救助工作中严格遵守四条守则:对确有困难的家庭做到送政策、送服务;对暂时不符合政策的申请家庭,耐心、仔细地做好解释安抚工作;对情绪偏激的对象,骂不还嘴、打不还手,以理服人,以情感人;对特殊困难人员,特事特办,急事急办。

探索创新凸显以人为本

刘海燕是一个勇于探索的党支部书记,在实际工作中她注重“团队建设”,坚持“内强素质,外塑形象”的理念。

在实践中不断优化业务流程,规范服务标准,提炼总结了“燕子救助八法”,即:真心倾听法、基层指导法、综合救助法、协商解决法、上下沟通法、实地走访法、缓解冲突法、换位思考



法。“燕子救助八法”于2009年被评为上海市民政系统十佳服务品牌。刘海燕常说:“救助工作的最终目的,不仅是物质的救助,而是要让更多的困难家庭充满希望。”

常某家是低收入家庭,因为没有

技能,常某靠打零工为生,妻子患有慢性疾病,女儿正在念高中,因为刚好超出低保申请条件,他家无法享受低保政策,但实际上生活极其困难。得知常某一家情况特殊后,刘海燕认为不能简单地用“不符合政策”来回绝他,

必须想办法帮帮他,在刘海燕的牵线搭桥下,街道一户党员家庭和常某一家建立了结对互助。得知常某最关心女儿的学习后,刘海燕发动支部的党员隔三差五地送辅导书籍上门,这些帮助让常某一家很感激。

五角场工商所所长为民调解有办法 言能以理服人 行能以力服人

■记者 郑潇萌 文/摄

再过一个月,朱伟忠就在杨浦工商部门工作整整31年了。“言能以理服人、行能以力服人、管能以高水平驾驭人”是他坚持的行为准则。

朱伟忠先后在杨浦工商分局注册科、大桥、定海工商所担任主要工作,2012年1月开始,朱伟忠任五角场工商所所长、党支部书记。他认真做人、公正办事的工作态度,得到了居民群众和辖区服务对象的一致认可。

群众满意是不变的工作目标

“好的,我马上去厂家看看。”放下电话,朱伟忠立即召集工商所监管干部一起,前往位于翔殷路的春申江家具厂了解居民的投诉情况。朱伟忠上任不久就通过“红盾维权进社区”行动,把自己的手机号码公布给管辖范围内的居委会干部和工作人员,大家只要碰到无法解决的买卖纠纷都会给他打电话。

打来电话的是国顺路900弄汇元坊居委会主任叶小萍,向朱伟忠反映街道为居委会统一购买的办公家具大小不合适,居委会多次与家具厂沟通,对方都以无质量问题、发货正确等理由拒绝调换,叶小萍这才找到了朱伟忠。朱伟忠赶到家具厂后向厂商描述了办公家具使用不便的情况后,厂家答应调换。

朱伟忠处理纠纷的过程并不都如此顺利,2012年夏天,工商所接到近10位居民的群体来访投诉,反映国顺路上有3家铝合金加工商户噪声扰民,居民生活受到极大影响。如此庞大的投诉团引起了朱伟忠的注意,他

亲自接待群众来访,听取信访人反应的情况后,他发现噪声扰民并不是工商所的职权范围。尽管如此,朱伟忠还是承诺居民会到现场查看。

当天下午,朱伟忠带领监管干部冒着近40度的高温到现场调查,确实发现了除噪声扰民之外的违规经营问题。其中1家商户存在异地经营的情况,朱伟忠立即对其发出责令整改通知书,并处以罚款;而另外2家无明显违反工商法规的经营户,朱伟忠就劝说其尽量不要扰民经营。回到工商所,朱伟忠又立即整理情况说明向有关部门进行专题汇报,建议利用大联动机制牵头整治,解决噪声扰民的问题。

最终,由五角场街道综治办牵头进行的综合整治让其中的1家商户搬离,另外2家改为经营建材,扰民的噪声彻底消失了,居民们为朱伟忠竖起了大拇指。

对自己的工作,朱伟忠总是说:“工商所的事务十分繁琐,但事无大小,群众满意是不变的工作目标。”

“老法师”维护消费者权益

东方电视购物公司自2007年落户杨浦以来,销售额从最初的不足10亿元,发展到2013年的76亿元,这一新型销售模式在受到市场热烈响应的同时,消费者申诉举报数量也逐年剧增,而申诉调解成功率却不足70%,消费者颇有怨言。

为提高调解成功率,维护消费者权益,朱伟忠对该项工作进行了细致调研,他分别询问消费者和经办人员后发现,很多调解不成功的案例仅仅是由于东方购物的赔偿额度难以让消费者满意。大多数情况下东方购物会



以赠送积分的形式来赔偿消费者,但公司给予现场调解人员的赔偿调解金额过低,100元或200元积分实在难以弥补高额买进商品的不足。

了解到问题的症结后,朱伟忠主动约谈东方购物公司外联部主管,要求公司加大对消费者投诉的重视,建议安排专人处理投诉,同时

建议提高赔偿金额,以维护消费者的权益。通过多次沟通,相关负责人也认识到确实存在的问题,随即现场调解人员赔偿金额的权限从200元积分提高到500元积分,而东方购物的调解成功率已连续两年保持在85%以上。

“只要我们怀着一颗真诚为群众

办实事的心,带着感情做工作,就一定能够克服一切困难,赢得群众的信赖。”到任的两年多时间里,朱伟忠带领五角场工商所工作人员妥善处理了383件申诉和160件举报件,为消费者挽回损失18.3万元,收到锦旗5面,表扬信8封。朱伟忠已成为居民心中名副其实的维权“老法师”。