

# 他们隐藏了情绪,放下了恐惧,搁置了惦念—— 社区“守护者”如何成就不平凡?

编者按

“这里是我工作的地方,也是我用尽一切要守护的地方。”

疫情防控中,社区“守护者”作为基层治理的“神经末梢”,始终发挥着回应居民诉求、筑牢安全防线的作

用。他们隐藏了情绪,放下了恐惧,搁置了惦念,夜以继日地为万家灯火的安宁奔忙着。没有人生来就勇敢无畏,总有人用平凡成就不平凡。



**“辛苦不怕,只要把事情做好”——服务居民、让居民放心,一直是他脑海中“优先级最高”的事**

“这里是我工作的地方,也是我用尽一切要守护的地方。”

松花江路居民区党总支书记高强已经在办公室的行军床上睡了约一个月。“辛苦不怕,只要把事情做好。”是高强挂在嘴边的一句话。居委会干部直面最迫切的民生需求,担负起各种急难险重,工作量可想而知。

5:30,接到第一通电话,随后手机、座机、对讲机便响个不停。胡乱扒了几口早饭,就出去搭帐篷、扛沙袋、抬桌椅……

9:00,全员核酸检测开始。在筛查现场一路小跑地来回,随时解答居民疑问,还要协调处理各种问题。

13:00,核酸检测收尾后,终于拿起凉透的盒饭,还不忘抬头问居委会干部:“今天的老人餐送了吗?3楼的老人没事吧?”在得到肯定的答复后,才拿起水杯喝了当天的“第二口水”。

14:00,以食用油、大米、午餐肉为主的保供物资到位;16:00,抗原检测试剂到位;21:30,另一批保供物资到位。松花江路居民区地理位置特殊,几个小区呈狭长分布,东西两头相距

2.3公里。所有抵达的物资只有一个卸货点,一箱箱、一袋袋地卸下来后,居委会干部和志愿者利用小推车、电瓶车等各种交通工具,“接力”送到每家每户。

00:30,所有物资发放完毕。这是本轮疫情发生以来,高强坚守社区的普通一天。

高强每天要接100多个电话,这些电话里,最容易被“漏接”的是儿子的电话。他的爱人是医护人员,也长期奋战在一线。“儿子的学习只能靠他自己。”说起这些,高强总是用微笑掩盖心酸,“我实在没精力管他了,只能亏欠孩子,我真的不是一个称职的父亲。”

在高强的带领下,这个只有8人的居委会,高效完成了很多“看似不可能完成的任务”,凝聚了一批尽责的志愿者,承担起1300多户、3000多位居民的食、衣、用、药。“能做的,我们全力以赴,一下子难以解决的,我们也要想尽办法努力一下。”

“我爱人哮喘发了,很严重,家里也没药了,快救救她。”4月15日凌晨1:30,居委会电话铃声骤然响起,刚刚躺下的高强接到了一位“阳楼”居民的求助。

高强简单了解情况后,马上拨打120急救电话告知病情和楼栋情况,

之后又联系社区卫生服务中心开具三联转运单,提醒家属准备好相关证件。居民被120接走后,本来要去的医院突然停诊,他又不断拨打多家医院电话确认急诊是否开放,帮助居民在最短时间内得到救治。电话铃声再次响起,这次里面传来了声声感谢,“阿姨没事就好,这是居委会应该做的。”此时,钟面已走到3:30。两个小时,高强准时起床,又开启了一天的忙碌。

怎么做好服务,怎么让居民放心,一直是高强脑海中“优先级最高”的事。他总是安排一位居委会干部专职守在居委会接听电话。外面一堆堆的事情,安排一个人只接电话看起来“有点奢侈”。但高强有自己的考虑:“封控期间居民的诉求只能通过微信和电话传递,而很多老人只会使用电话,守好电话、及时回应,这对他们来说就是一颗‘定心丸’。”

居委会接到一位老人打来的电话,老人表示自己不会团购,想麻烦居委会买点馒头。高强二话不说,就骑上电瓶车冲回家拿了几个豆沙包,给老人送上了门。很多居民因被封闭不能给住在外小区、医院、护理院、养老院的老人送米面菜肉、护理用品等必需品,高强和居委会干部就成了他们的“专职配送员”。每天晚上工作结束

后,不管多累,他们都挨家挨户收集好要送的物资和配送地址,然后骑上电瓶车穿行在夜色中……

高强和居委会干部无微不至的服务,居民们看在眼里,记在心里。“老人在外面,作儿女的照顾不到很心焦,咱们居委会干部帮我们送东西过去,其实,送去的不仅是物品,还是我们的牵挂,带回的是对亲人一切安康的释然。真是太感谢了!”高强感慨:“居民的理解和支持就是我们的‘甜点’,我们才更有坚持下去的勇气和动力。”

每天无论多晚,在回到办公室休息前,总要骑上小电驴,在小区来来回回兜几圈,这是高强的习惯。“就是再

看看,不看我不放心。”  
**迎战“碎片式”工作,第一时间回应“急难愁盼”——居民生活“慢”下来,她却在“加速跑”**

井然有序,保证全小区居民快速安全完成核酸采样;忙而不乱,培训志愿者“以老带新”上门派发抗原检测试剂……疫情期间,大量“碎片式”工作扑面而来,在政民居委会区长费振艳的眼里,只要事关居民群众的安全健康,再细小的一件事,也有着沉甸甸的分量。

封控以来,所有居民都开启了“慢生活”,费振艳却开启了“加速跑”,一刻不敢停歇。

“22个楼栋,289户,残障人士7户,80岁以上居民24户……”这些数据像刻在费振艳的心里一样,“不会错。”

平日常,除了承担社区的劳动就业、治保调解等行政工作外,费振艳更多的是围绕居民的具体需求提供服务。24小时不关机、一有消息提醒立马查看、一旦收到需求尽量到现场给予回应……这些早已成为费振艳的工作习惯。曾有过市场调研工作经历的她深知“面对面沟通”“第一时间反馈”的重要性,“尤其是在中老年群体居多的社区,更要当好居民的‘贴心人’。”

有老年居民开玩笑称费振艳是仁和苑小区“的小家长”,而她把自己比作“代理儿女”。当得知独居的杨阿姨无法做饭、保姆又被隔离在外时,费振艳就担任起了她的“订餐员”,“在我看来,这都是微不足道的小事,我们社区工作人员更要学会换位思考,把别人的父母当成自己的父母,让居民放心。”

夜幕降临,位于小区一楼的政民居委会依旧忙碌着。费振艳和居民区书记周荣、街道点位长曹茹嫣还在安排第二天要开展的工作。这扇窗户透出的“微光”,映射着基层工作人员坚守一线、打赢疫情防控攻坚战决心与信心。

“社区工作需要将心比心,当居民了解到我们的初心才能更理解我们。同时,让居民有看得见、摸得着的获得感,他们才会更支持社区工作。”费振

艳说,“封控以来,我们社区里有很多老党员主动到居委会领任务,还有一批年轻人加入了志愿者队伍,他们的奉献精神让我十分感动。经历了此轮疫情,对我而言,社区工作被赋予了更深层次的涵义,我要继续努力,为这个团结温暖的大家庭贡献更多力量。”

“感谢您对居民全心全意的付出……”近日,仁和苑小区业主群中传递着一封签名信,这是由小区全体志愿者起笔,写给费振艳的感谢信。

**平均每天睡眠时间5小时,手持一本“宝典”——“暖心”又“硬核”的她始终“在线”**

平均每天睡眠时间只有5小时,组织核酸筛查,发放抗原检测试剂,帮助居民解决生活困难……

蓝天居民区党总支委员、第一党支部书记孙美莲有一本“宝典”,上面密密麻麻标注着每家每户的情况,她对居民进行“精准分类”,并为重点关注对象提供上门服务。

“把头抬高一些,再坚持一下,鼻子有点痒吧。”年近七旬的孙美莲拿着小棉签,帮助一位高龄老人做抗原检测。老人有些眼花,孙美莲告诉他,结果又是“小队长”时,老人的脸上露出了笑容。

这位老人叫董润民,今年93岁,是一位退役老兵,独居。封控刚开始时,孙美莲每天帮董润民从食堂打饭,后来食堂关了,为保障老人的一日三餐,孙美莲与干休所取得联系,每日由专人送餐到小区门口,然后再由孙美莲“接驳”配送到家。相处久了,孙美莲不仅成为董润民生活保障的依靠,也成为他精神上的支柱。

黄兴路2030号小区居民不算多,但住着不少董润民这样的退役老兵,他们中的大多数人都年事已高,封控期间生活上存在诸多不便。为此,孙美莲主动上前,把重任扛在肩上,与志愿者们一起守护在社区“疫”前线。

面对需要帮助的老年人,孙美莲总是笑脸迎人、随叫随到,然而面对违反防疫规定的行为,她就成了“铁面无私”。

封控期间要求“足不出户”,却有多个居民悄悄在小区走动,孙美莲发现后,一方面安排志愿者加强巡逻,用小喇叭不断提醒;另一方面在微信群广而告之,宣布相关措施。“要坚持原则,大胆管理,就不能怕得罪人。”孙美莲说。

工作期间,收到居民的反馈,孙美莲都会一一记录下来,有则改之、无则加勉;需要沟通说明的,她就不厌其烦地做思想工作。

在小区微信群中,孙美莲这样写道:“物资配送到户需要一定的时间,这些帮忙的物业、保安,经常连吃饭的时间都没有,有活了,就赶紧干活。我说这些,并不是在自我表扬,而是希望大家换位思考。”通过线上沟通、线下努力协调解决问题,小区的气氛越来越和谐,大家齐心协力、共渡难关。 ■宗禾

