

来自一线的报告 >>>

# 为民服务之情比春水还柔

郭伟

在2017年的夏季,石景山区广大党员干部打响了一场疏解整治促提升的百日会战,在全市全力实现“基本无违建区”的目标。把党的全心全意为人民服务的宗旨体现在每一位共产党员的所作所为中,恰恰是这种力量的真实写照。

在这一百个日夜里,为了实现居民群众绿色民生家园的美好愿景,在拆违一线的党员干部用一颗赤子之心和春水一样的柔情温暖着群众的心,传递着石景山的民生温度。

从古城到苹果园,从五里坨到八宝山,全区各街道社区的所见、所闻、所听、所思,每一段路程,每一个场景,每一个故事,每一条经验,都让我们真切地感到石景山区基层党员干部的政治本色和为民情怀,感受到了基层党组织的战斗堡垒作用,感受到石景山人民的品格和力量。

## 以赤子之心走进百姓家 为民初心不敢忘

7月的盛夏,天热的连蜻蜓都只敢贴着树荫处飞,好像怕阳光伤了他们的翅膀。空气中弥漫的热浪将花草都熬的没有一丝精气神儿。一些似云非云、似雾非雾的灰气,低低地浮在空中,使人觉得无比的憋气。真可谓“寝兴烦几案,俯仰倦帷床”。

而就在这样高温的天气里,八角街道古城南里社区却是这样的一片景象。

“高大姐,是抬柜子么,放心,我们这就来。我们来之前您别搬动,年纪大,别把腰抻了。”从居民家中做完劝解工作的八角街道古城南里社区居委会主任宋恩茂和书记张彤刚刚回到办公室就接到了高大姐的电话,没顾上喝口水就又赶紧前往帮忙。

“来来来,等会儿再拆,今天是头伏,头伏饺子二伏面,先吃饺子再把活儿干!”7月12日临近中午,古城南里的居民们给正在拆违现场忙碌的社工送来饺子,社工们这才想起今天是头伏,按照传统习惯要吃饺子。

“喝点儿绿豆汤,这下午的大太阳最毒了,绿豆汤最败火。”这是炎热的午后又有居民送绿豆汤到施工现场。

“不怕磨破多少嘴皮子,不怕走烂多少双鞋子。”拆违一线的党员干部们也从来不放弃,更不会对居民有什么看法,依然用真情感染他们。“工作难度大,但是我们不怕。没有了私心,工作就能做好,工作压力大,也不怕,做到公平公正,出发点落脚点都是为老百姓着想,我们就有信心。”八角街道包片干部,信访办主任金家善说。“每家每户都是故事,生活困难,遭遇坎坷,这部分人负面情绪多,在拆违工作中抵触情绪大。”他去这种居民家里做工作时,有时候不提拆违的事情,而是多倾听他们的故事,他们的诉求,竭尽所能的给他们帮助,帮他们梳理情绪,通过沟通,让他们对社会的看法也有了改变,对

生活有盼头。

“一切为民者,则民向往之”。每一个家庭都有自己的故事,有属于自己的难处和遭遇。做拆违工作必须要有坚定的是非观和良好的心态以及足够的耐心,站在群众的角度理解他们的需求和感受。当我们怀着一颗赤子之心走进百姓家里,真正了解他们的生活,才有可能与他们建立起一种真正意义上的情感联系。

社区拆违是一项繁重而复杂的工作,石景山很多小区都是80年代建造的老楼,隶属于不同单位,对违建的认定也涉及到各个不同时期的历史沿革,矛盾和问题的多重性随之而来,劝导工作面对的群体更是多样,困难程度和拆违难度不可预知。面对社区里形态各异的违建和居民冗杂的理由,冲在拆违第一线的同志们选择在“情”上下功夫,了解居民群众的违建缘由,晓之以情,动之以理,用热情、真情换来了居民们的理解和支持。

尽管在工作过程中会遭遇各种各样的阻碍和居民的误解。但是,每一个做拆违工作的同志都有着强大坚韧的内心,消化不良情绪,学会与居民沟通,倾听他们的故事和诉求,从内心深处了解他们的所思所想,才能切入关键点,双方才能做到互相理解,解决问题。

## 以坚韧之心开展工作 为民服务柔似水

五里坨地区开展基本无违建社区“百日会战”行动以来,拆除一层阳台扩建的违法建设成为一个难点问题,由于涉及群众切身利益,居民抵触情绪很大。以高井社区为例,5.6号楼共有8个点位普遍存在着一层阳台扩建问题,居民态度不断反复,社区拆违工作一度遇到了瓶颈。面对这样的情况,街道包片干部和社区居委会工作人员耐着高温,冒着酷暑,平时加班、周末不休,连续入户动员、反复宣传政策,然而效果有限。包片干部意识到,不能只是强调政府的意图,更要听听居民怎么说,只有与居民多沟通多商量,才能争取居民的支持和理解。不懈的努力,终于换来了居民的信任。8户居民在同意拆除的协议书上签上了名字。

为了将工作落到实处,包片干部根据住户需求,牵头逐一制定拆除方案,以不低于居民现有内饰家装标准为底线,以居民普遍担心的防水、管线、采光、扬尘等为重点,逐一解决居民提出的助搬、苦盖、噪声、惊扰等问题,设身处地为居民着想,千方百计为居民解难,一座“连心桥”,让拆违拆出了心顺、气儿顺,既确保了居民对拆违工作的支持,更提升了居民对政府工作的满意度。

老百姓最实在,也最讲感情,干部好不好,老百姓最有发言权。“做群众的贴心人”,不是一句空话,是党员干部的价值追求、行动方向。基层党员干部夜以继日的辛勤工作,“拆出了民心”。

7月26日上午,永乐小区居民

贺先生来到八宝山街道城管执法队,送上一封热情洋溢的表扬信,表扬执法号为01080373的女队员李超男。信中这样写道:“顶着酷暑,她挨家挨户做工作,不管业主讲什么,她都耐心倾听,有个别业主讲难听的话,她也不急不怒,而是耐心解答,主动协调施工方、居委会和业主三者关系,推动拆违工作的开展……”贺先生亲身感受到城管有涵养、有素质、有关爱的文明执法。李超男也用实际行动赢得群众的理解和支持,树立了城管人的良好形象。

工作还可以细到什么程度?还可以为群众做些什么?还有那些考虑不周全的?每天,一线党员干部都要在入户前考虑很多方面。

在八角街道南里社区居委会里,一位工作人员拿着手机进来,给党委书记毛亚静看设计效果图。这数十张漂亮的效果图的观众只有一位——特钢社区的李大妈。原来,李大妈在不属于自己的公共区域养了大大小小50多盆花,因为面积大,属于违建,面临拆除。老人开始不愿意,毛亚静就耐心细致做工作,帮李大妈夫妇在拆除前的花园里照了合影留念,还准备为这些花做漂亮的花池,作为社区公共区域的绿植。经过努力,老人不仅消除了负面情绪,还主动请缨照顾这些“老朋友”。像李大妈这样的故事每天都在石景山区151个社区上演。正如五里坨的社工小王所说,为民服务就是“全天候”。

## 以崇敬之心与群众一道 守望相助“老街坊”

在老北京,“老街坊”的情谊是不言而喻的。老街坊的背后是老姐们、老哥们一起长大的岁月,是各家各户分享过同一锅美食的亲近感,是每一句寒暄问候的关心。如今,在新北京,老街坊依然是社区里的重要力量,他们守望相助,尽自己所能帮助邻里,将老北京的“铁瓷”情谊一直延续到今天。

古城街道北小区社区36号楼临街,一楼多家住户开墙打洞留后门,后院私自搭建简易棚问题也很突出,院内垃圾随意堆放,影响小区居民生活。前些年,见别人圈地搭“小仓库”,李大爷也找来施工队把自家的阳台封起来开了一个后门并垒起了楼梯,方便家中老年卧床的老伴出门晒个太阳。自家出行确实方便了,可这个违章建筑就像一道伤疤嵌在楼群中,看起来很不协调。

这次李大爷看到居委会工作人员在炎炎夏日,头顶火辣阳光,挨家挨户动员违建住户自拆,但仍有居民对其工作不理解,轻者不理不睬,重者恶语相加后,李大爷主动站了出来:“我愿意带头,先拆我家的!”看到李大爷家已经开始自拆,36号楼一层的其他几位居民也深受触动,纷纷联系居委会商量拆后恢复的问题。至此,李大爷成为了“老街坊”劝导队的一员。

“老街坊”劝导队是这次拆违

工作中,石景山区探寻的新路子,为了解决沟通难的问题,在社区成立起“老街坊”劝导队,把社区党员、普通居民吸收进来,利用“老街坊”熟悉的面孔进行柔性劝导,在邻里聊天之间有效地安抚居民情绪,让其思想态度慢慢转变,主动配合拆违行动。“一把扇子,一壶水,磨破嘴皮子劝拆违”已经成了劝导队员的新常态。面对社区拆违工作中的难点,劝导队员和街道社区党员干部一起,利用“老街坊”的身份,敲开邻里家门,用法律、情理劝导对方主动配合政府的行动,拆除自家违建。

截至目前,古城街道已有近千名“老街坊”加入了社区拆违劝导队。在社区违建拆除行动中,劝导队员不退缩、不放弃,微笑对待每户居民。在劝导队员的全力配合下,社区违建拆除取得突破。古城街道现已完成53%的社区违建拆除工作,在已拆除的318处违建中,劝导队员成功劝拆了275处。邻里之间相互守望,一声“老街坊”让所有工作人员心生敬佩之情,深感群众力量的强大。

## 以诚挚之心思百姓所思 尽心竭力惠民生

海特花园57号楼疏解了一处底商,原址建起了1200平方米的生鲜便民店……

违建拆除的门脸,移植了居民栽种的月季花,设计成绿色景观,老人和孩子们有了休闲玩耍的空间……

每一个美丽的北京社区,每一处美丽的北京景象,都是党和群众密切配合下共同创造的家园美景。群众的口碑,是衡量工作成败的重要标准。老百姓的理解和支持,是拆违工作者最大的喜悦。如果说为民服务要像春水一样柔和,那么服务的结果就应当像春风一样让群众感到舒适。如果以心贴心,群众就会以更大的热情来配合,这也许就是党和人民从过去一直到现在始终不变的浓情关系。

“看这宽敞的道儿,走着放心多了。”当了一上午“监工”的武师傅感慨道。

隶属于老山街道何家坟社区的玉泉西路甲3号院是老旧小区。由于常年没有物业管理,大量外部车辆进入社区停放,导致居民停车位紧张,不少居民为方便自家停车,趁机“私自圈地”安装地锁,短时间内整个小区的地锁如雨后春笋,遍地可见,让出门的老人和孩子连遛弯玩耍的劲儿都被“挤掉”了,更造成小区环境混乱和人车出行的不便,居民怨声载道。在认真听取居民反映的问题后,何家坟社区立即召开玉泉西路甲3号院私装地锁专题协商会,请出居民代表和社区工作组共同商议,最后就统一整治拆除地锁行动达成一致。

腾退空间,率先解决市民最迫切的需求。几个月前,海特花园57号楼疏解了一处底商,原址建起了1200平方米的生鲜便民店。在“疏解整治促提升”专项行动中,石

山按照“五个典范”的标准,推进“六个一批”民生家园工程(筹建一批停车设施,建设一批便民设施,建成一批公共绿地、谋划一批高端项目、推进一批棚户项目、建设一批基础设施),解决好百姓养老、“菜篮子”等民生建设问题,提升人民群众的获得感和满意度。今年,石景山将再新建70家便民菜站,涵盖全区151个社区,实现便民菜站一平方公里一个。未来两年,石景山还将新建、补建、提升100家规范化蔬菜零售网点和100家社区便民服务网点。

苹果园街道实兴大街的便民菜站,方便了群众上下楼采购蔬菜,是拆迁后马路市场“退路进厅”的一个缩影。玉泉西街一号院原先空地上的杂草、私搭乱建被拆除,施工队重新进行了规划,对清空后的公共绿地进行改造利用,围上新的护栏以及边缘道路硬化,再将土壤翻新种上赏心悦目的月季花,变成了一座美丽的小花园。

“尽心竭力惠民生”,拆除违建要做到和改善民生兼顾,边拆边筹划边实施,让群众看到身边实实在在的新变化。践行“以人民为中心”的发展思想,就是要把保障和改善民生、增进人民福祉作为一切工作的出发点和落脚点。

“疏解整治促提升”专项行动是一场迎难而上、只争朝夕的战役,是一项功在当代、利在千秋的事业,是一张砥砺奋进、鼓舞人心的蓝图。在这场专项行动中,石景山区党员干部心系群众,不忘初心;他们俯下身子,撸起袖子,以拼搏为美,向行动致敬;他们拆除了违建和误会,搭起了信任和支持;他们疏解了埋怨和愤恨,换来了理解和宽容;他们整治了“小算盘”和“散乱污”,提升了全区的大格局和凝聚力。

路虽弥,不行不至;事虽小,不做不成。城市的留白增绿,和谐宜居需要每个基层工作人员用扎实的行动起来实现,以一生的奋斗去维护。在这场特殊的战役里,每一位工作者都是当之无愧的英雄。每一个人的事迹都虽然平凡却令人敬重。溯源从之,道阻且长。正因为有了这些心系百姓,情系民生的默默奉献者,才创造了美好的石景山,美好的北京,美好的中国。

温暖的阳光会催开新的花蕾,美好的憧憬会谱写新的乐章,勇敢的挑战会成就新的伟业,崇高的使命会铸就新的辉煌。我们的工作藏在百姓的内心,她在党和百姓之间形成一束温暖而浓情的光,在每一个一百天的日日夜夜中照耀、感动、轮回……

疏解整治促提升