

来自一线的报告 &gt;&gt;&gt;

# 老街坊贴心人服务队

张金春



感情基础,再开展工作就顺畅多了。所以,当“百日会战”活动部署后,社区首先想到的就是请老街坊贴心人服务队来帮助开展工作,打一场感情仗。因为,只要我们把道理讲明白了,让大家认识到拆违整治,维护的是大多数人的利益,为的是大家得实惠。所以,老百姓才支持这样做,才会得到大多数人的认同。

座谈中,我们了解到,老旧小区拆违工作推动起来确实很难。

首钢公司是计划经济和市场经济混搭的体制,物业后续经费不足,导致服务相对于成熟小区跟不上,居民需求得不到满足,所以造成管理上确实存在一定的混乱,一些私搭建现象得不到有效制止,为社区工作带来了不小的压力。

居民们反映,居民楼房前屋后的堆积物,老百姓也有很大的意见,但因为各级抓得不紧,没有相关的硬性措施,导致了目前的境况。而且,老首钢的职工住房面积狭小,两三代人挤在一起是常见的现象。特别是廉租房的人家,家庭生活都比较困难,确实有许多现实的难题,搭个棚子,建个小房,放置些杂物,图个方便和宽敞。

针对这些客观存在的现实以及当事人思想认识还不够统一的现状,社区专门召集老街坊服务队的同志们,原原本本学文件,从市里、区里的大形势,街道的统一部署和要求,再到社区面临的现实和矛盾,争取大家的理解和支持。社区党委要求大家首先进行自查自拆,对那些私搭乱建、阳台外接的现象,先行整治。

杨师傅是第一支部的委员,他家空调外挂主机包了起来,占了一点公共空间,被认定是违建,必须拆除。杨师傅当即表态,说:“不用管了,我自己拆”。像杨师傅这样的党员还有不少,大家都主动配合,拆除了自家违建。几天功夫,拆的干干净净。

大家在发言中都谈到,作为党员和班子成员,别去攀比别人家,先拆自己家的。以身作则,模范带头,再去做别人的工作,才有底气。

在党员们的示范带动下,社区拆违工作开了一个好头。这些老街坊服务队的同志,一家人户宣传,深入细致地做工作,进行劝导,他们情理并举,通过拉家常、谈心交心,把拆违工作做得深入人心,人情入理。

孟俊霞书记说,做社区工作就是这样,你上纲上线较真了,讲大道理,老百姓不一定认可。街坊邻居之间,唠唠嗑,说说话,心贴心,实打实,反而容易接受。拆违是一项政治任务,考验我们每名党员是否听招呼,自身是否要求严格;打的是感情仗,考验的是社区和居民之间有没有良好的感情基础。这次拆违整治,我们这些老街坊贴心服务队员的同志们发挥了重要的作用,架起了社区与居民之间沟通的桥梁。

## 齐心协力 攻坚克难

社区的同志们告诉我,社区工作全是婆婆妈妈的琐碎事儿,而拆违治乱必定会触动某些人的利益,必然得罪一些人。所以,就要面对一些冷言冷语,甚至是谩骂。有的人讲理,尚且能理智地对待;有的人素质一般,不能理解市里、区里推进这项工作的意图,所以就有许多抵触情绪。

那天,社区工作人员刚走进小区大门,就有人拦着,指着鼻子说,就是你们让拆的吧,小心老子找人揍你。这样的事情已经不是第一次碰见了。

那一刻,居民不理解强加给他们的委屈,以及两个多月来加班加点做工作的高强度,让这些柔弱女子们真的快撑不住了,真想痛痛快快地大哭一场。



但一想到这是区里安排的硬性任务,这是为大多数人民群众争取公平利益的好事,想到“百日会战”不能因小失大、功亏一篑,她们忍声吞气,挺直腰杆,继续为那些不理解、不配合的居民宣传政府的精神、上级的要求,讲清为什么要拆除违建的原因等等。最后,这些居民终于表示会支持配合工作,拆除违建。

“社区有困难,街道一定要积极靠上去,帮助他们做工作,任何人不可推脱责任。”这是苹果园街道党工委杨举生书记三番五次强调的要求。在拆建过程中,肯定会遇到一些措手不及的事儿。莘四社区3栋一户居民家中,存在私搭彩钢瓦、私自圈占绿地等现象。在此次“疏解整治促提升”行动中,莘四社区工作人员多次到该居民家中走访宣传政策,解释沟通。由于居民家老人年事已高,对于家中违建区域内存放的物品有着很强的怀旧情结,坚持不同意将违建区域进行拆除,以致在之后的沟通过程中老人的抵触情绪比较严重。几次与老人沟通未果后,社区居委会一方面联系老人子女进行柔性劝导,一方面向街道办事处相关领导汇报了此情况。在得知社区一线拆违工作受到阻碍,无法正常推进时,街道党工委及相关领导给予了强有力的支撑,急社区之所急,勇挑重担,一位领导亲自与老人的子女进行沟通,通过其子女做老人的思想工作。俗话说,老大难,老大难,老大出面了就不难。很快,这件事就有了回音。那位老人的儿子,作为一名老党员,在党性原则面前,表现出了该有的政治觉悟和大局意识,表示一定支持街道工作,去做老人的思想工作,并向党组织表态说:该拆,一定拆。社区拆违工作取得突破性进展。

看到基层遇到棘手问题时,街道领导急社区之所急,想社区之所想,为社区排忧解难,极大地鼓舞了一线员工的士气,靠前指挥,率先垂范,对整体拆违工作起到了至关重要的作用。

社区不怕拆违难,街坊四邻勇当先;街道领导做后盾,众志成城攻难关!

同属首钢老旧小区,苹果园四区的工作难度显然要大许多。这一个小区就涉及了两个物业,1至11栋及苹果园中路15号院(廉租房)属首欣物业,12至13栋属盛景嘉和物业,小区的管理和工作协调存在一定的难度。当笔者采访到莘四社区时,不免发出这样的感慨。

但就是这样一个非常普通的小区,却可以让我们感受到一种温馨的凉爽阵阵袭来,因为这里有一支“老街坊贴心人服务队”,他们的故事足可以让我们焦虑、烦躁的心灵得以慰藉和安抚。

## 一张告示荡起爱的涟漪

莘四社区孟俊霞书记告诉我们,他们社区党委开展工作一直是紧紧依靠群众,发挥邻里之间亲密伙伴的纽带作用,使小区的老街坊们能够心往一处想,劲往一处使,大家伙拧成了一股绳。

三年前,莘四社区里有个“暖心理发室”,在小区里是家喻户晓。他们组织老街坊们学习理发,义务给居民服务,深受大家喜爱。

“暖心理发室”是由社区几名老党员最早自发成立的。他们发现,小区里当年一起在首钢参加工作的老街坊们,随着年龄增长,许多人在生活上存在诸多不便。于是,他们到居委会打印了一张告示,上各楼门张贴,上面清清楚楚地写着:我叫什么名字,住几门几号,您有急事难事我们可以上门去帮忙,下面是联系电话。这一张便民告示迅速在小区里炸开锅来,大家都感到有这个服务队心里就踏实了许多。

这一点,不是每个人都能做得到,靠的是自发觉悟,所以社区党委很支持。经过这三年的发展,逐渐形成了自己的品牌。

这些服务队的队员都是老首钢的职工,原本就认识,这样沟通起来就便利了许多,相互之间具有一定的信任度,平时见面都会打个招呼,问问家长里短,每家的基本情况都能有所了解。

他们帮左邻右舍理发成了常态,属于定制服务,只要谁家有需要他们马上就过去,而且给每个老人都建立了档案,把理发的日期记在小本本上,这样一来,谁哪个月该理发了,就能一目了然。冬天天冷,他们上门到家里去服务,一起陪着聊聊天,有时还给唱几首歌解闷;天气暖和了,就在楼下放两把椅子,居委会为服务队专门配备了两套工具,看到老人下楼来晒太阳,就招呼过去,一边聊天,一边代理发。邻里守望,相互关照,其乐融融,宛如一家人似的。

## 随叫随到的活雷锋

这个服务队还真是给大家伙儿帮了大忙。

有好几次,有居民家里突然跑水了,儿女们都不在家,按常理应该是找物业处理,但他

们却第一个电话给打到了服务队,这些队员一听此事,二话不说,撂下手头事务,立即奔向老人家中去了,几个人齐心协力,修理的修理,扫水的扫水,愣是把管子给修好了。

还有一次,一位老街坊因为长年便秘,大便干燥,几天没正常排便,疼得实在受不了,在家哭起来了。她试探着打电话求助服务队的队员,队员王秀丽、梁亚琴等人接到电话后立即赶到老人家中,一看老人这情形,就直接用手帮着往外扣干燥的大便,终于帮老人解决了难言之隐、便秘之痛。后来,老人把此事告诉了自己的儿女,孩子们感到自己对父母都没有这些街坊邻居们做得到位、服务及时,拿出500元钱要感谢服务队,却被队员们婉拒了。

还有一次,一位老太太自己在家,突发心脏病,孩子们都到外地旅游去了,服务队的队员们得知情况后立即将老人送到首钢医院急诊室,帮着挂号、联系医生、开方取药,给予无微不至地关怀与帮助,陪伴老人到夜里一点多才回家。服务队的队员们一不图名二不图利,回来后,谁也没有提过此事,直到其他邻居将此事反映到居委会,这件事才被大家知道。

老人们看病不方便,大病找孩子,小病找服务队陪伴,这已经是家常便饭的事情了。就连灯泡坏了,这些芝麻大点儿事,老街坊们也愿意找服务队的队员们上门修理。

孟俊霞书记说,你要是想与老街坊之间多轰轰烈烈的事情,可能还真没有,都是一些点点滴滴的看似不起眼的小事,在支撑着浓浓的邻里之情。

## 拆违打的是感情仗

莘四社区有许多光荣传统一直在延续着,莘四社区连续两年,组织社区居民一起包粽子,最后一个不剩地全部送给了社区里老年人和残困居民。在他们的倡导下,小区敬老、爱老、助老、乐老的良好风气逐渐形成。

莘四社区连续四年举办了正月十五元宵花会,弘扬民俗文化,留住老街坊的乡愁。将大家喜闻乐见的舞狮子、大头娃娃、跑旱船、毛驴等老物件和文娱项目再次展现出来,他们走街串巷,行走在马路上,引来无数人驻足观看。

每年,莘四社区还要举办庆中秋、迎国庆军民联欢晚会,自编自导自演节目,与物业单位、驻军部队等共建单位一起联欢,丰富了社区文化生活,加强了共建单位的沟通与交流。

莘四社区在“八一”建军节期间,深入共建部队66018部队七连进行慰问演出,敲锣打鼓,扭着秧歌,带着节目和慰问品去犒劳人民子弟兵,密切了与驻军部队的关系,展现出军民一家亲的鱼水情深。

也正是这些长期坚持的活动在社区居民之间架起了心连心的桥梁,有了这个深厚的

