



奖章背后的故事

西便门东里社区有居民近1300户,约3000人。“社区居委会工作者要和居民零距离接触、零距离服务。”谈及自己的工作,在社区干了15年的潘瑞凤深有体会地说。作为西便门东里社区党委书记潘瑞凤,在15年的工作中,她以“百姓利益无小事”的理念,将居民当做家人,用真情为社区居民服务,成为居民的贴心人。

入户走访社区居民 帮助老人排忧解难

周一上午九点半,西便门东里社区居委会的11位社工,又开始新一周的入户调查工作。访民情、听民意、解民难……在社区党委书记的潘瑞凤的带领下,社工入户走访工作,在这里已经成为多年坚持的惯例。这个长期的工作方法,不仅提升社工的整体素质,还增进着居民和社工间的了解。

为了与居民更好地接触,潘瑞凤结合社区实际情况,以社区5号和6号楼为界,将社区分为南片和北片两大责任区。责任区有相应的负责人——格长,再分配社工。每周一上午,格长会带着社工按照责任区,进楼门、进居民家中,走访居民,找问题、解决问题。

走进居民家中,了解问题只是第一步。周一下午两点,潘瑞凤还会组织例会,会上大家结合走访过程中查找出的问题,协商解决。不仅如此,每个人会根据管口,将上周的工作和本周的计划工作汇报,彼此了解。

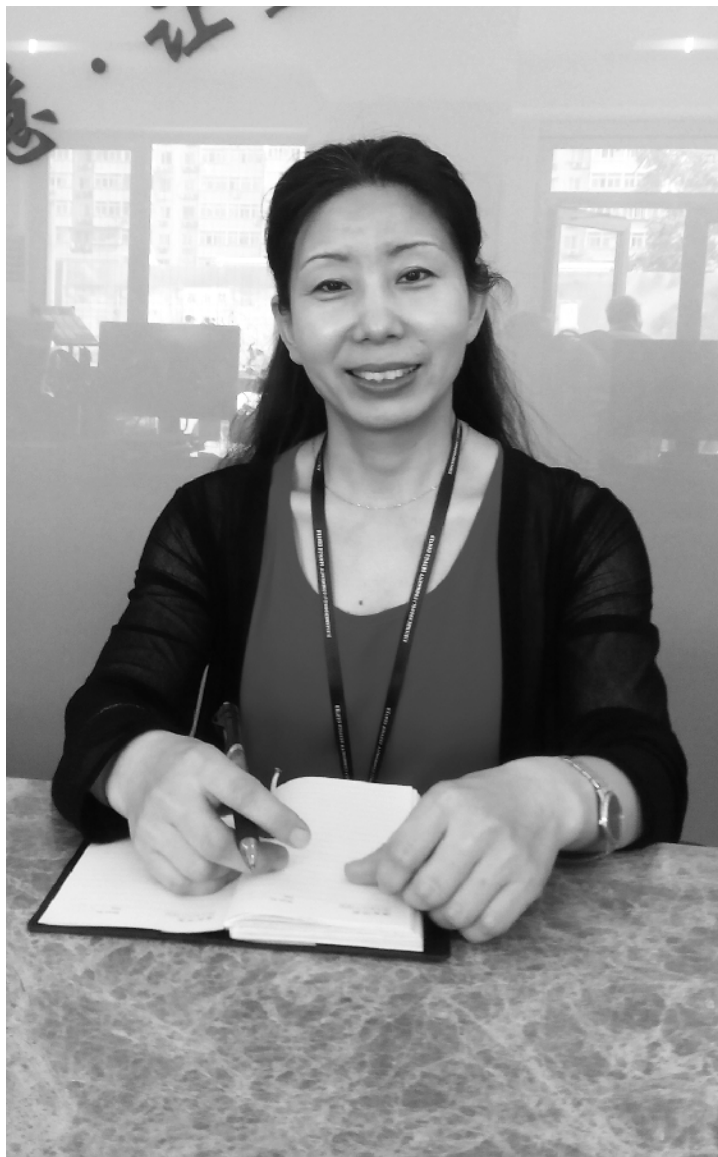
在走访入户的过程中,潘瑞凤和居委会的社工发现居民家中急需解决的不少问题,并最终给予解决。“西便门东里社区居委会服务居民的口号是‘温馨服务’,将居民当做是自己的家里人,只要居民有事,求助到居委会,不管是能力范围内,还是范围外,都会竭尽全力去帮助。能力范围内的事情,还要求入户解决,还要反馈。”潘瑞凤说。

西便门东里社区有4户特服

- 结合社区特点创全国科普示范社区
- 建立助老特需服务队帮助社区老人
- 她就是西城区西便门东里社区党委书记、全国先进工作者潘瑞凤

潘瑞凤:根植社区15年贴心为民

□本报记者 盛丽文/摄



家庭,其中有一对老两口70多岁,孩子多年以前去世。在入户过程中,潘瑞凤和社工们得知,老人患妇科肿瘤。她的老伴陪同检查时不方便。于是潘瑞凤主动帮助她,和志愿者陪同帮助这位老人检查。

不久前,社区有位近百岁的老人去世。“事情发生的比较突然,老人的家属一时间有些不知所措。”潘瑞凤说。于是,她安排社工,帮助老人的家人在社区卫生服务站询问相关手续,还安排社工帮忙将老人遗体抬到救护

车上。

多渠道普及科学知识 获全国科普示范社区

西便门东里社区始建于上世纪80年代,由11栋楼组成,社区居民中老干部多、居民生活水平较高、整体人文素质高。

“要建立自己的特色社区,什么内容能满足大多数居民的需求?”潘瑞凤思考着。问需于民,居民要什么再做什么的理念。于是,在潘瑞凤的带领下,通过给居民发放300份调查问卷,了解居民的需求。结合社区整体需求和居民的实际需要,最终将社区定位为科普特色。

“不了解的人会觉得科普很狭义,其实在开展工作后,会发现科普是广义的,在生活、工作中都有体现。”潘瑞凤说。

2002年,西便门东里社区建立北京市首家科普活动室。“通过科普社区建设,西便门东里社区培育一大批科普志愿者,他们带动居民参与科普生活。”潘瑞凤说。

2008年,在潘瑞凤的带领下,西便门东里社区争创第二批北京市科普社区。室外彩虹长廊、科普体验馆、交流区、互动区、科技竞技场、图书馆、阳光花房……硬件得到升级,建成科普体验中心,面积达到300平方米。

不仅如此,潘瑞凤还将科普社区建设融入到社区工作的各方面。楼门文化展示,就是其中一个。摄影、剪纸、科普知识展板……征求居民意见,2009年,13个楼门试点先行楼门文化展示。党员、居民代表约30人参与设计。

两个月后,各具特色的楼门文化展示完成。居民进楼门后,看到自己的作品感到很亲切、很干净。2012年,西便门东里社区获得全国科普示范社区。

“今年,还会进一步深化楼门文化展示。”潘瑞凤说。

建立助老特需服务队 四暖活动贴心助老人

潘瑞凤在为社区居民服务的过程中,常常进行总结和思索。“社区服务以居民的需求为本,社区服务重点应突出老年群体,特别是空巢老人,他们需要特殊的照顾。”

考虑到社区中志愿者不少,潘瑞凤思考发动居民彼此帮扶、互助服务,来填补个别老年人需求的服务项目少的问题。她打算建助老特需服务队,从一部分老人的服务入手,开展助老服务。

“我们所说的特别需求是指,老人看病儿女不在、突发紧急情况等,服务队能够提供帮助。”于是,潘瑞凤发动人员参与到助老特需服务队中。

志愿者、楼门长……最终,有着理发、按摩、维修等不同技能的15人,组成助老特需服务队。

“我们还制作社区互助服务手册,助老特需服务队队员名单、照片,都能在手册上找到。这些手册发给有特别需求的老人。服务队还按照社团发展的程序,推选负责人。”潘瑞凤说。

服务队建起后,潘瑞凤还通过结对子、定期上门服务、定期会商等活动开展帮助老人内容。

暖情、暖心、暖巢、暖难……今年,西便门东里社区开展的四暖活动,让老人和社区居民很有感受。

“暖巢服务中,我们以居民兴趣为切入点,通过举办卡拉OK大赛,成立手工小组等形式,为老年人提供各种活动。手工小组制作的精美的手工艺品,还可通过特需服务队的志愿者放在网上出售,并将所得报酬用于社区助老服务。暖心服务,以居民健康为切入点,以‘医疗-居家-志愿者’三方为一体的服务模式,关注身心健康。通过开展老年专业小组活动、医疗机构志愿服务等活动,倡导大家关注自身健康。”潘瑞凤说。

■首都工会人



东城区东四街道工会服务站常务副站长黄可 借助调解劳动争议促企业建会

□本报首席记者 边磊文/摄

最近在一次活动上遇到黄可,她正组织自己辖区的职工交友联谊。问她近况如何,她说:“更忙了,又开始建会了!”

建会,是东四街道工会服务站常务副站长黄可和她的同事每年最重要的工作之一。从2011年7月1日进入工会服务站,黄可已经在工会这个岗位上干了近4年。

辉瑞制药是黄可一上岗就接手的企业之一,是家世界500强企业。最初,黄可和同事们尝试着去探访企业相关负责人,但是,在写字楼中,楼层保安看守

严格,没有预约,无论怎样自我介绍都进入不了企业大门。

困难不仅是找不到人,还有找到人但是始终拖着不见面的,我爱我家北京总部就是其中之一。我爱我家的上级单位是伟业集团,企业总人数近万人,但无论工会怎样努力,对方总是笑脸相迎却坚决不建会。

“就算你有对方所有管事的人的联系方式,也有可能见不着人。但你一直努力一直努力,让他知道工会一直在那儿存在着,等到真有事的时候,他就

来找工会了,这个时候,就是建会的契机。”黄可说。

今年,在建会名单中,黄可发现有5家业务方向不同但企业名称相似的公司,比如××票务、××投资、××运输……不但在东四有营业执照,还有在海淀注册的营业执照。怎么分析,黄可都觉得这5家公司相似的可疑。于是,她上税务查找,又在会计网上搜索,终于确定这是一套人马多块牌子的企业。

上门建会时,对方态度很好,不过自称只有50多人。

黄可不动声色,接着聊天,聊着聊着,突然问:“大哥,您这儿得有百十来人吗?”

“对。”对方答完感觉哪里不对。

当然,建会之路并不平坦。直到受大环境影响,该企业业务量下滑,劳动争议不断发生,老板才意识到这事儿得找工会了。

“去年7月份,这家企业选出工会主席了,这就是成功。”对于工会工作者来说,精心服务形成良好的口碑,是未来建会工作的基石。