



刘晶： 社区小书记 居民的大管家

□本报记者 闫长禄

做好防控“守门员”

人员出入登记,测量体温,严防死守;逐户走访,拉网排查;宣传垃圾分类,不留死角……自疫情防控阻击战打响那天起,刘晶就上足了“发条”,一刻不停。“既要外防输入,又要内防扩散,社区防控每项工作都要做扎实。”

刘晶负责的水闸西路社区不仅面积大,辖区内一部分还属于城乡接合部,老旧小区多,很多没有围墙,出入口多,人口流动增加,给防控带来很大压力。应该从哪里入手?为做到心中有数,刘晶挨个实地查看每个小区出入口,手绘地图,和社区其他同事反复商量,用铁板围栏封锁多余出口,合理安排人手,确保所有小区都能得到妥善监管。

每天安排完出入防控,刘晶又带着社区工作人员,挨家开始了解情况,进行全面排查。白天敲门,晚上“数灯”,对比前期排查数据,查漏补缺,真正确保无遗漏。从大年初一到现在,刘晶和同事们已经对辖区内的住户摸排了好几遍。依靠社区网格化管理,2403户,6183名居民,对每个人的身份证、联系方式及家庭住址早已做到了心中有数。

“刘主任,你咋又来了,前天不是刚来过?”

“我们多一分辛苦,你们才能多一分安心嘛!”

上门摸排,有时候也会碰上有人发牢骚。“特殊时期更要安抚好群众情绪。得把话揉碎了、嚼烂了讲给群众听,才能让群众更好地配合工作。”刘晶说。

排查完回到办公室已是深夜,但休息前,刘晶仍会在心中捋一遍白天的工作内容,社区疫情防控点上还存在哪些问题?最容易出现漏洞在哪里?一些不放心的点,只要想到,哪怕再晚,她都要亲自去查看。从清晨到深夜,刘晶每天工作十几个小时,在微信运动中总是名列前茅,她诙谐地说:“宁可腿脚都跑肿,不能防控有漏缝。”

但再苦再累,刘晶也从未停下为群众服务的脚步。排查中,居民有什么要求,刘晶都会应承下来。“王阿姨腿脚不便,崔大爷需要生活用品……”她把大伙儿的要求和联系方式一个个记下来。

走路都是跑,电话响不停,除了“当保安”“送快递”,在个别居民居家隔离出现情绪波动时,刘晶还及时变身“心理治疗师”“政策宣传员”等多个角色,每日奔波在社区的她,脸早已被晒成了黑白分明的“口罩脸”。

“我们水闸西路社区有常住人口2403户,6183人,楼房14栋,平房院落613余所,是一个典型的农居混合、楼平共存的混合型社区……怎么样?我这‘家’够大的吧!”提起自己的工作,身为北京市劳模的门头沟区龙泉镇水闸西路社区党委书记、居委会主任刘晶可谓如数家珍。20年社区一线工作,她和团队将水闸西路打造成远近闻名的明星社区,并荣膺“北京市工人先锋号”。居民夸赞她为邻家“好大姐”、社区“好书记”。



疫情防控中,刘晶也有委屈,不是因为连日奋战、三餐不定,而是因为一些居民带有“火药味”的不理解。

一次在社区巡逻,有老人走出小区聚集唠起家常,巡查的刘晶看到后,赶紧上前劝导,对方却讲“你有啥权力多管闲事”。

“战斗”经验丰富的刘晶先打出“感情牌”耐心劝导,然后借机向大家普及新型冠状病毒的相关宣传内容,增加居民的疫情知识,提高居民的安全意识。

刘晶坦言,疫情防控要想抓得牢,不仅在于防控布置周密、物资安排合理、群众积极配合,更在于日常公共卫生的整治。整洁、卫生的社区环境,群众健康的生活理念,直接决定这条社区疫情防控防线的牢固程度。

记者走进水闸西路社区发现,处处干净整洁,甚至烟头都很少见,绿植生机盎然。看着自觉将垃圾分装好放进不同垃圾桶的群众,刘晶欣慰地说:“得益于创卫,现在不仅街道和小区变得干净整洁,连戴口罩、勤洗手、勤消毒等也成为许多居民日常生活的‘标配’。这次疫情防控再次检验了我们工作的成果。”

做好居民“调解员”

在不少居民心中,刘晶不仅是社区的“大管家”,是患病老人的“女儿”,也是困难家庭的“知心人”,更是公正的“社区居民调解员”。居民们无论是碰到难事,或是家里有了矛盾,邻里闹了纠纷,都会第一时间来找她帮忙。作为社区调解主任,刘晶将基层矛盾纠纷化解工作列为社区的一项重要工作,调解过



程中巧妙运用法律、道德和情感等方式,解决群众之间的大小矛盾,做到矛盾不出社区。

辖区内有一个居住在平房里的四口之家情况很特殊,母亲李娟(化名)年过六旬,是残疾人,依靠双拐勉强走路;两个儿子均系智力发育迟缓;女儿是残疾人,嫁到河北,不定期回家看望母亲。面对这个家庭,刘晶总是格外关心。

一天,李娟老人拄着双拐在自家门前散步。路边停靠的一辆卡车正巧发动准备离开,因为大车的启动声音大,老人被吓到,一时没站稳,摔倒在卡车旁。车主主动报了警,并找到刘晶,寻求调解。“我不能听取车主的一面之词,毕竟当事人会或多或少地隐瞒不利于自己的事实,调解员切忌偏听偏信。”刘晶随后去交通队了解情况,找到李娟老人和她的亲属一起商讨解决此事。

老人的小姑子认为老人一家生活十分不易,车主应该承担2万元赔偿金。车主听后坚决反对。“调解工作的前提条件是当事人双方必须本着自觉自愿的原则。”老人的亲属与车主产生了矛盾,刘晶看在眼里,急在心上。

就在调解工作陷入僵局时,刘晶告诉老人的小姑子,“这件纠纷告到法院的话,当事人和车主要出庭,我作为人民调解员、社区干部也要出席,可是您作为老人的小姑子,并非老人的法定监护人,您要凭借何种身份为老人争取赔偿金呢?”老人的小姑子听后沉默了,车主也在一旁点了点头。刘晶遂征求老人的意见。老人说:“主任,我都听你的。”

最终,车主主动承担了老人检查和看病的费用。在了解到老人一家的情况后,车主还主动提出为老人置办一套残疾人设备,并追加2000元赔偿金。刘晶征求老人的意见,李娟老人说:“主任,您就费心帮着弄吧,我信你,但咱也别太难为开车的了,都不容易。”

“老人家对我这么信任,当时心里感觉很温暖,同时感觉肩头的责任更加重大了。”刘晶说。

后来,李娟老人和两个儿子相继去世了。去世前老人将房本和家中的有效证件交给刘晶代管。几经波折,刘晶联

系到李娟老人嫁到河北的女儿,将房本等老人嘱咐刘晶保管的证件,在镇司法所所长、公证人员、律师的见证下,顺利交到她的手中。

“不管什么样的人,你跟他交心,他也会跟你交心。这是一个特别漫长的过程。我们调解工作是肩挑两头,不涉及利益,只有这样才能做到公正。与此同时,还要详细了解双方当事人的基本情况,做好前期调查、调研、走访的工作。只有做到心中有数,才能开展调解工作。见证一项项复杂纠纷的圆满解决,我的心里感觉很踏实。”刘晶说。

做好社区“勤务员”

“给刘书记点个赞,她把居民的难事当成自家的事,想尽办法给我们解决。打心眼里感谢她。”提起辖区整治,居民们似乎有说不完的话。

“社区居委会本质上是自治组织,既不能‘缺位’,也不能‘越位’。”刘晶坦言,对居民反映的问题,早发现、早处理。

辖区新河西路小区,是个典型的老旧小区。小区停车难、房顶漏雨、路面不平、路灯不亮一直困扰着这里的居民。刘晶一方面安抚群众情绪,一方面积极向上级部门反映百姓诉求,终于在2017年将新河西路小区整体施工升级改造纳入了门头沟区社区改造项目。如今,新河西路小区亮了美了、秩序井然,新增设路灯55盏、停车位400余个,绿化改造千余平方米……老旧小区旧貌换新颜,解决了百姓多年的生活困扰,居民脸上露着满意的笑容。

作为门头沟区人大代表,通过走访调查,刘晶发现水闸西路社区居民外出都要经过一条废旧铁路。这条铁路年久失修,十分狭窄,接连几年在此地发生多起交通事故。群众对在此建立新桥梁的呼声很高。刘晶随即提出为社区修桥的提案,得到区委、区政府、区人大的支持。2010年,辖区内修建了两座新桥,终于解决了群众出行难的问题。

“群众有所呼,我就要有所应,社区工作就得干出个样子。”刘晶说,她将继续扎根社区,为群众多干实事。