

职工故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

社区的大管家 居民的好女儿

——记首都道德模范人物、昌平区龙泽园街道龙泽苑社区党委书记伊然

□本报记者 周美玉 通讯员 张宜恬/文 彭程/摄

“社区的大事要管对，居民的小事要办好，困难要尽快解决，诉求要及时处理。”昌平区龙泽园街道龙泽苑社区党委书记、居委会主任伊然说。她被称为社区的“110”，因为社区有事她比警察来得更快；她被称为社区的“120”，因为她比医生离患者更近；她是社区的大管家，因为居民身边的小事琐事在她心里都是百分百的大事儿；她是居民的好女儿，因为老人们说，她比自家的儿女更能知冷知热。她常说：“为社区者，不慢其民。”

让“百炼钢居民”化作“绕指柔”

打了3次灭蚊药，伊然接到3个12345市民服务热线，反映“蚊子一个都没死”；刚栽完一片树，她又接到热线，说“栽的树，花都没有一起开”……这样的诉求出自龙泽苑社区的同一位居民。看到他的12345工单，社区工作人员都觉得头大；一听到是他打来的电话，大家心里就先“凉半截儿”。

“没事儿，他的诉求我来办。”听到同事们的无奈，伊然笑眯眯地说，心里却在暗想：“百炼钢都能化作绕指柔，我不信我们会对我们的工作不满意。”

去年夏天，这位居民家的下水管道堵塞。有天夜里11点多，他打伊然的电话，又着急又生气地说：“我们家又淹水了，物业电话不通，你们快点过来！”

伊然联系上物业师傅后，俩人一起赶到这位居民家中，一直忙到凌晨2点多，总算疏通好了。她回到家洗洗躺下已经差不多是凌晨3点，然而6点钟又被手机来电吵醒，还是这位居民，还是下水管道堵塞。来不及多说，伊然又叫上物业师傅赶到他家中，一边充当水工，协助师傅来回拉拽管线，还要充当保洁，擦净居民家中污水，一直忙到上午将近10点钟。就这样，前后两次、近7个小时，伊然化身“掏粪工”，终于把这位居民家中的下水管道疏通，同时还把屋里收拾干净。

此时的伊然浑身上下都是下水道的味儿，性格开朗的她说道：“在您这儿，我这辈子没干过的脏活一下子全都经历了。”这位居民这时终于被打动，他邀请伊然在自己家吃早餐，还很认真地说：“您真是共产党的好干部！”

从此，这位居民再也没有拨打过12345热线，他还经常告诉邻居，有事找伊然就行了。后来，这位居民还主动参与社区建设，主动修剪路边蔓延出来的林木枝条；小区修建围墙栅栏时，主动监督施工质量并不断提出可行性建议……逐渐成为社区主动参与社会治理的能手。

正是通过这样真诚的服务，伊然赢得了居民的交口称赞。“伊然书记是我们全社区的贴心人！”这句发自肺腑的话，道出了龙泽苑社区居民的共同心声。

构建协商模式 有效解决基层治理痛点

和回天地区很多社区情况类似，龙泽苑社区的特点是老人多、孩子多、流动人口多。另外，社区是一个老旧小区，基础设施有历史欠账，居民相关诉求较多。为更好化解矛盾，伊然根据社区的实际情况和居民特点，成立由党组织牵头、党员主导、多方参与的“社区议事厅”，组建“阳光管家”经费使用小组、“龙之声”共建共享小组、“魅力龙泽”楼门长小组，以“一厅三组”参与式协商模式，有效解决社区基层治理中的各种难点、痛点，实现社区自治与共治。

“那是个周五的晚上，10点之前有900户居民签了字，第二天有1310户居民签字，其中有61户居民签的是‘不同意’。”聊起“塑胶步道事件”，伊然仍然记忆犹新。

回天地区行动计划实施后，上级提出为社区修一处健身步道。说起来是件好事儿，但居民群里却“炸了锅”。有居民担心塑胶垫会散发有害气体，影响孩子身体健康，在居民群里讨论了差不多两个月，也未能达成一致。后来伊然在群里发动大家民主决议，



伊然(右)与大白交流防控工作

并组织楼门长小组、志愿者挨家挨户上门征求意见，结果还有61户居民不同意。

“哪怕有一户不同意，对这户居民来说都是百分百的大事，社区工作不仅要把握好政策宣传好，还要让老百姓理解支持，才能把政策落实好……”耳闻不如目见，目见不如足践。伊然租了大巴带着这些不同意的居民，参观正在修建健身步道的施工现场，让大家亲自闻一闻塑胶有没有味儿，再查一查厂家的资质，看一看施工的质量，还可以现场咨询施工人员……最后，修建健身步道的事情获得了大家的一致同意。步道修好后，居民们走在上面遛弯，发自内心觉得这是政府在为民办实事。

如今，议事厅中“邻里角”“小圆桌”成为居民自治共治的阵地，小到喷泉开不开、垃圾桶放在哪儿更合适，大到先修破损

路面还是先装充电桩、养老驿站都设置什么设施……只要居民有想法、有意见、有诉求，都会通过“议事厅”找伊然。她认真听取大家的意见，商量办法，需要协调的“吹哨”，需要配合的发挥“党建协调”，需要支持的寻求街道资源，推动党建引领下“小事儿不出楼门，大事儿不出社区，难事儿齐抓共办”。

“社区虽小但连着千家万户。我在社区工作，如何做好工作让大家满意，这就是我最重要的事情。”伊然说。

培育“熟人文化” 打造社区温暖“大家庭”

“在咱们国家，有‘熟人社会’的传统，特别是在基层，打造‘熟人圈’能为群众办好多事！”伊然笑吟吟地说。

龙泽苑社区居民里有不少年

轻人，结婚生了孩子以后，他们的父母从天南地北赶来帮忙照顾孩子。但是，面对陌生的环境、陌生的面孔，这些来自外地老人们都感到非常孤单。同时，不管是年轻人还是他们的父母，最初都对社区工作表现出各种“冷漠”的态度，这也给社区开展实际工作带来了不少困难。伊然认为，解决问题的关键，是如何让“生人社区”变成“熟人社区”，让大家亲近起来。

在伊然的组织发动下，龙泽苑社区为老年人组建“老党员先锋队”，并开办老年大学，挖掘有一技之长的居民担任教师，开设旗袍、摄影、乐器等多个兴趣班；为年轻人组织周末亲子时光、家庭趣味运动会、“回天有我”社会服务等；为学生们开设免费的假期英语、绘画、科学小试验等各类兴趣班；组织全职妈妈学习家庭急救常识、法律知识，参加健康心理学讲座……基本实现了社区小活动天天有、大活动月月见。活动的形式丰富多彩，参与的居民也越来越多。通过参与这些活动，居民彼此熟悉了，邻里更加和睦了，社区越来越像一个温暖的“大家庭”。

“有一次，一位远在新疆的女士打来电话，希望我能劝说她母亲回乌鲁木齐居住。我和老人讲了，没想到老人坚决不回去，说她在这里有很多伴儿，社区对她照顾得好，还想继续跟大家一起唱歌呢。老人的回答让我很感动，这说明我们倾力培育的‘熟人文化’，已经在居民心中生根发芽。”说起这些，伊然特别开心。

自新冠肺炎疫情发生以来，伊然时刻冲锋在前，从为居民紧急呼叫120车辆到代购药物，从劝导居民安心居家隔离观察到送快递上门，从大数据排查到自驾车接送老人们接种疫苗，再到全员核酸检测……“用心用情为居民办好每一件事”是伊然的服务理念，她也凭此先后获得北京市三八红旗手、北京市优秀社工、首都市民学习之星、2019年度北京榜样、2020年度和2021年度北京市民政榜样等称号，近期，她又获得了“第八届首都道德模范”荣誉。



公交集团保修分公司三厂团总支书记孙宝：

化身“全能小蓝” 倍感使命光荣

□本报记者 刘欣欣 通讯员 马振涛/文/摄

近日，公交集团保修分公司三厂团总支书记孙宝化身“小蓝”，投身丰台区马家堡街道嘉园一里社区，协助开展核酸检测志愿服务工作。

凌晨5点到岗支帐篷、搞卫生、清理现场、为60名参加志愿服务的志愿者及街道工作人员扫健康码；7点开始协助医务人员进行核算检测、组织维护社区受检居民排队秩序、为居民逐个扫码、检测点消毒；每天下午5点检测结束后，还要与志愿者们一起收拾检测现场、彻底消毒，直到晚上7点工作才算结束。一天

将近14个小时的工作量，是孙宝的工作常态，但他没有一句怨言。

“成为‘小蓝’的那一刻，我就倍感使命光荣，责任重大。我始终牢记自己作为一名党员以及北京公交保修人的身份，用心用情用力做好志愿服务工作。”孙宝告诉记者。

最近天气炎热，暴晒于30多度的高温下，捂在蓝色防护服的孙宝与其他志愿者，汗水就像没关紧的水龙头一样不停往外冒。为了尽量缩短群众的排队等候时间，孙宝和志愿者们中午只

有15分钟的吃饭时间，他们通常扒拉两口盒饭就再度上岗。一天14个小时的高强度工作让孙宝完成服务任务回家后脚脖子都肿得一按一个坑。“但是，每当看到检测点飘扬的党旗，我们都会再次咬紧牙关，彼此相互鼓励，坚持、坚持、再坚持。”孙宝说。

除了负责人员疏导、维护秩序和检测点消毒等工作，孙宝受上级领导委托，还担任丰台区马家堡下沉干部队长，负责6家企业的52名下沉干部考勤、地点分配、通知和协调等工作。

那天晚上，孙宝第一次打电

话给60多名志愿者，了解信息、填写表格、协调志愿服务工作内容，完成最后一名志愿者的沟通时已经是凌晨1点半。整理完表格，他赶紧闭上眼睛一会儿，准备第二天上岗。

“在疫情防控最关键的阶段，作为一名共产党员，我深知自己的责任和使命。党员就应该始终冲锋在前，面对严峻复杂的疫情防控形势，我要总结工作中问题和不足，更好地与其他下沉干部一起在抗疫一线发挥作用，共同筑牢疫情防控的坚实防线。”孙宝说。