

## 愿做一盏灯,把光投射到社区每个家庭

——记2020年北京市劳动模范、赢海庄园社区书记张艳红

□本报记者 陈曦

“什么是社区居民关心的,什么是社区居民需要的,什么是社区居民抱怨的,什么就是我们应该去关注和解决的。”这是2020年北京市劳动模范、赢海庄园社区书记张艳红时常对社区工作者们说的话。因此,在社区里,居民们都讲,只要看到她在,心里就踏实了。

扎根基层20年  
探索创建为老服务法

作为与社区居民朝夕相处的“身边人”,张艳红在社区一线一干就是20年。她在工作中以全心全意的服务意识,带动居民积极自治,为百姓的社区生活增添了幸福感和获得感。

时间拉回张艳红刚来到赢海庄园社区,通过翻查记录、走访调研,她发现社区的老年人占据了博兴街道辖区的20%~30%。如何让这300多位退休在家的老人生活幸福?让他们在外工作的儿女安心?让社区里的老年人享受



到他们需要的服务?带着一系列问题,张艳红和同事们共同创建了“5+N”为老服务工作法,依托社会组织创建“幸福驿站幸福家”等针对老年居民的特色服务工作,让老人们不出社区,在“家门口”就能够享受到各类贴心服务。

起初,社区里有些年轻人接老人来住,老人特别不愿意,可是在社区生活一段时间后,他们就彻底融入了这个“大家庭”。之后,老人们还打趣地说:“开

始不想来,现在不想走。”经常有老人拉着张艳红的手说:“我特别愿意在这里居住,特别期盼参加社区活动,在这里住,是件很幸福的事。”

平日里,子女上班,老人们遇到困难,第一个想到的就是社区工作者。例如现在智能手机操作复杂,老人们经常不会使用,就会到服务站找社区工作者帮忙,还有的老人需要外出,路边打车不方便,也不会使用打车软件,就到服务站找社区工作者帮

忙打车。“社区居民对我们有一种信任,这就是我们工作的动力。”张艳红爽朗地笑着说。

在张艳红看来,社区工作其实不简单,在基层工作的社区工作者日常工作并不轻松。从大的方面说,党的政策要传达到基层;从小的方面看,每天要面对社区居民各类需求,提供各种服务。这些工作让所有基层社区工作者每一天都过得相当充实。

成立“庄园议事厅”  
居民共商解决身边事

2020年年初,新冠疫情袭来,为了保护社区居民生命健康安全,很多社区门口增设了防疫执勤卡点,赢海庄园也不例外。

赢海庄园防疫执勤刚刚开始时,很多居民报名参与志愿执勤工作,其中还有两位80多岁的老人。因为工作强度大,担心老人身体吃不消,张艳红耐心劝说老人的想法,但每天自发在阳台上“转悠”,并将发现的小区情况第一时间向张艳红汇报,积极做好社区“侦察兵”。

一天,“侦察兵”向张艳红反映,小区西门晚上10点以后,进出的车辆不扫码不测温。张艳红便联系物业加强值守人员的管理,避免防疫过程中的疏漏。

其实,社区居民找张艳红提出的诉求,多是常人眼里的小事。可张艳红说,“小事处理不好,日积月累,可就变成了大

事。居民事,无小事。”在这个社区里,居民们都觉得社区工作人员就是自己最坚强的后盾。

小社区,大社会。为了解决居民的大事小情,社区建立“庄园议事厅”,制定出议事协商“六步法”,绘出社区议事协商治理流程图,充分引导社区党员、社区有威望的居民参与社区事务,培养居民成为社区的眼睛、喉舌,对于园区发现的问题及时告知。

年前,园区物业“修树”被居民认为是“砍树”,居民第一时间找到了张艳红。正好是午饭时间,张艳红顾不上吃完饭,赶紧放下碗筷赶到现场,问明情况后,“吹哨”街道包片社区的领导和职能部门,召开议事协商会。3个小时内,居民、物业公司、职能科室、专业部门近30人坐到一起议事,解决问题。会后,居民满意度极高,还自发做了会议纪要,并梳理好发到群里告知其他业主。

如今,社区居民参与园区议事协商已经形成习惯,大家有事提前沟通,形成了特有的“一事一议”“专题议事”,及每季度协商会,切实实现由“为民作主”到“由民作主”的转变。

“我愿做一盏灯,把光投射到社区每个家庭。”张艳红说,将来,她还会在这片土地上继续发光发热,从各个领域里不断学习,超越自己,在今后的工作中不断培养优秀人才,带动他们更好地为社区服务,为社会服务。

## 像“树洞”一样倾听群众诉求 像家人一样为群众排忧解难

——记海淀区社保中心工作人员钟远征

□本报记者 张晶

在海淀区人力资源公共服务中心和海淀区29个社保所之间,流行着这样一句话:“有问题,找钟老师。”大家口中的这位“钟老师”,就是海淀区社保中心工作人员钟远征。2012年,她怀揣梦想来到海淀区社保中心,十年青春奋斗,十年砥砺前行,如今的她从曾经的热血青年,成长为了独当一面的社保骨干。

2020年冬天,钟远征由海淀区社保中心权益科调至综合科,负责灵活就业人员社保经办工作。为尽快适应新岗位的需要,她向前台同事拜师学艺,当起了“小学徒”,从最简单的业务做起,一边做一边学,一边问一边记。灵活就业人员参保工作千头万绪,日益复杂的业务考验和不断出现的新问题并没有让这位“业务菜鸟”退缩,反而更激发了她的干劲儿。她每天都早早赶到单位,提前开始一天的忙碌,走到哪儿都携带笔记本,遇到问题随时请教,随时记录。有时候为了弄明白一个问题,她会把涉及到的相关部门都



跑个遍。短短一年时间,工作笔记就积累了厚厚一本,被科内同事奉为业务宝典,钟远征也快速成长为科里的“老师傅”,各种疑难问题都难不住她,成为当之无愧

的业务能手。

在单位,每天找钟远征咨询问题、解决难题的电话不断、信息不停,而她永远都是柔声温和地回答“我是钟远征,您请讲”。

即使工作再忙,她都会抽空一一回复,有时一边吃饭还要一边解答大家的问题。同事心疼她太累了,她笑着说:“在解决问题的过程中我也学习到很多知识,而且这些问题都涉及参保人切身利益,解决不及时直接影响群众对我们的满意度。”据不完全统计,近两年来,钟远征日常解答各方提出的问题达1000余个。

正是在一次次回答问题、解决问题的过程中,钟远征掌握了社保业务下沉情况的第一手资料,准确了解到区社保所在政策及经办方面遇到的难点、盲点及断点,从而在每月的在线培训会上能够更有针对性地进行讲解,让业务更好地“沉下去”,让服务更全面地“提上来”。

像“树洞”一样倾听群众诉求,像家人一样为群众排忧解难,这是钟远征负责接诉即办工作两年来的心得和诀窍。偶尔遇到情绪激动的参保人,她总是耐心倾听,轻声安抚,等参保人情绪平静下来再帮助他们剖析问

题、寻求解决办法。2022年上半年,北京面临着疫情反复,作为党员先锋,钟远征积极投身一线抗疫工作,做核酸、卡口值守,与此同时接诉即办工作也丝毫没有放松。在一次值守期间,钟远征接到市民高女士投诉,反映办理退休时系统提示已办理过支付业务,无法继续办理。为了尽快查清问题,值守结束后她立刻赶回工作岗位,第一时间与高女士取得联系。仔细研究后发现单位在2002年7月至9月重复为高女士缴纳保险,后办理了退费业务并按照当时的程序进行了支付。正是这笔退费业务影响了高女士的退休手续。找到症结所在,钟远征立即将相关材料上报市社保中心,并积极联系相关部门加快审批速度,最终帮助高女士顺利解决了难题。

钟远征用十年的敬业奉献,彰显了海淀社保人倾情为民的深切情怀,她说,自己会以勤勉奉献的责任担当、贴心为民的温情服务,迎接下一个十年、二十年……