

走进每家每户倾听居民诉求

——记松江区岳阳街道景德路居民区党总支书记钱蕊蓉

讲讲身边好干部

中国梦·申城美

又是一个普通的工作日早晨,8时不到,55岁的钱蕊蓉就来到了小区内。每天巡查小区一小时,是每位居委干部的“必修课”。钱蕊蓉说,不到现场,怎么了解民情。她要求居委干部每天都要写巡查日记,今天去了哪个楼道?遇到了哪位居民?聊了什么?都要写下来。

钱蕊蓉在景德路居民区工作了15年,和景德路这条百年老街的历史相比虽然不长,但她见证了景德路这些年的沧桑巨变:自从2012年底启动老城改造以来,这块0.16平方公里的居民区,越来越“小”了——占地面积近一半的房子被陆续拆除,三分之一的居民签约撤离。今年10月,钱蕊蓉就要退休了,尽快完成6批次老城改造任务,让更多居民早日住进宽敞明亮的楼房,是她退休前最后的夙愿。

“背书”不如“走路”

巡查路上,总会遇到不少居民,钱蕊蓉能准确叫出每个人的名字。932户,2500多人,她了如指掌。居委会里有一厚沓的《居民情况登记表》,钱蕊蓉基本上能背个八九不离十。

像钱蕊蓉一样“身怀绝技”的还有65名楼组长。3年以来,这些钱蕊蓉精心挑选的热心居民,成了居



钱蕊蓉在社区搀扶老人散步

岳诚 摄

【人物小传】

耳聪、目明、腿勤,这是松江区岳阳街道景德路居民区党总支书记钱蕊蓉留给记者的印象。所谓“耳聪”,是指她善于倾听居民诉求,自己一双耳朵听不过来,就发动10名居委干部;居委干部还不够,就请来65位楼组长。所谓“目明”,是指她面对难题和困境时,能一眼看透问题的症结所在。所谓“腿勤”,是指她每天用脚步丈量0.16平方公里的土地,走进每家每户,走到居民中间。

委干部们的好帮手。人手一本的《楼组长工作手册》记录了楼组内出现的各种情况:租赁变动、邻里纠纷、防盗门维护等。

居委会定期对楼组长进行业务考核,最主要的方式竟然是背居民信息。楼里10多户居民,姓名谁,家庭状况如何?一开始,楼组长们到钱蕊蓉这里背书,还会觉得别扭。而现在,大家都养成习惯了。“我不是真的要他们背,我是希望他们能走入居民家中。”

楼组是社区的细胞,抓住每个“小楼组”,何愁管不好“大社区”。几年来,景德路小区的面貌正在悄然改变,楼梯干净整洁,扶手一尘不染,公共部位无堆物……

换位思考最重要

沿着景德路老街往东走,道路两侧的平房被拆了一大片。钱蕊蓉说,景德路居民区最大的特点是“旧”,为了帮老百姓解决困难,她使尽浑身解数。

10多年前,钱蕊蓉刚到景德路居民区工作不久,有一天去居民家走访,那是上午9时多,居民老陆竟然在睡觉。钱蕊蓉很诧异,仔细一问,原来这幢居民楼水管老化严重,白天水实在太小,没法清洗大件衣物,老陆只好趁半夜没人用水时“挑灯夜战”。钱蕊蓉听了,心酸不已。之后,她多次与自来水公司沟通,在街道的支持下,2003年小区终于更换上了新水管。

“钱书记之所以在居民中威信高,就是因为她能够体谅我们,懂得换位思考。”居民陈木云说,2005年夏季,台风带来强降雨,景德路水漫金山,钱蕊蓉带着居委干部,趟过漂浮着垃圾、粪便的积水,到居民家中帮忙清理。大水退去后,钱蕊蓉开始思索对策,积水主要是因为下水管道排水不畅,如果把景德路上的10个窨井盖打开,就能加速排水,但必须有人在水下井旁看着。之后,但凡遇到强降雨,居委干部便全员出动,穿上雨衣打着伞,在电闪雷鸣中,在打开的窨井旁“站岗”,提醒路人绕行。

为居民争取利益

为了顺利完成此次老城改造,钱蕊蓉在每天巡查时多了一项任务,遇到居民就宣传有关政策。“只要是合法合规的,我一定为大家争取。反之,若有不公平出现,我带着大家一同去相关部门讨说法。”钱蕊蓉的这番坦荡荡的话语,小区里很多居民都知道。

面积认定,至关重要,此次老城改造范围内的大量房屋都属于几十年的公房,原始面积到底是多少?各方说法不一。钱蕊蓉特地跑了趟房管所,找到了1984年全国房屋普查资料。所谓资料,其实是一张又一张的航拍地图,密密麻麻布满了0.5厘米都不到的小方格,上面是上世纪80年代初期景德路小区居民住宅的情形。30多年了,小区早就变了样,但钱蕊蓉凭借15年来走街串户的经验,一眼就看出每户居民家的具体位置。她花了整整3天,为首批搬迁的33户居民多争取到了250多平方米的补偿面积。本报记者 徐轶汝

【记者手记】

从业至今,写了那么多位优秀的“小巷总理”,我发现,他们身上有一个共同点:爱“找麻烦”——不仅给自己找麻烦,还给居委会同事“找麻烦”,钱蕊蓉也不例外。

她明明可以多睡半个小时,但为了在巡查时多跑两个楼道,老清老早就到小区了。不仅如此,她还要求所有居委干部一起巡查,每周必须至少跑3个楼道。

“人的思想觉悟、生活环境、经历是不一样的,所以居民的处事方法也不一样,在为居民服务时,要设身处地为居民着想,换位思考,这样才能取得居民的谅解和信任。”这些话,钱蕊蓉常挂在嘴边。其实,简而言之,做一名称职的居委会当家人,秘诀在哪里?无他,唯“勤”与“情”。

[广告内容仅供参考,一切以实际为准] 沪办(总)字[2014]2001号 www.austargroup.com

澳大利亚高端移民论坛

——暨维州移民局长现场见面会

澳星移民
专业·专心·专一

VIP

时间: **2014年7月30日 周三**

地址: 上海闸北区恒丰路500号洲际写字楼7楼 贵宾会议室

面谈时间 **13:00-16:00**

接受一对一咨询预约,当场签发州担保预批函,加速审理

讲座时间 **18:30-20:30**

维州移民局局长亲临+移民注册律师精讲+免费评估

特邀嘉宾:
澳洲维多利亚州
移民局局长
Jay Laugh

咨询及订座热线

021-63532692

开启您的移民私人定制之旅!

同时办理: 美国、加拿大魁北克、多国护照项目、欧洲多国买房项目、新西兰、新加坡、英国、韩国等

王牌项目 澳大利亚

- ★ 188A—创业类 80万澳币资产,适合企业主
- ★ 188B—投资类 150万澳币购州政府债券4年
- ★ 188C—重大投资类 500万澳币重大投资者项目

上海澳星出入境服务有限公司
地址: 恒丰路500号洲际办公楼7楼整层(近裕通路100号)

24小时咨询热线: **13816028813 15901769709 15801902139**