



从黄土台到河北小楼,先要登上274级陡峭的台阶,还要过一条铁路再到三孔桥,还要爬上514米的山坡,也要过一条铁路。黄土台社区三个自然村,住着432户1171人和162户351名流动人口。基本都是大台煤矿的家属。

走进宽敞整洁的社区服务站,一个柔和甜美的声音立马儿迎上来:“请问,您想办什么事?”“那好,请您跟我来。”姑娘搀扶着前来办事的居民走到服务台前。负责此项业务的工作人员马上站起来,请居民坐下,询问所办事项,然后认真办理,最后送出门。绝非偶然。凡是来办事的居民,只要一跨进服务站的门槛,都能立刻享受到这种热情迎候、主动服务的“礼遇”。原来,这是社区的党支部书记兼主任张金玲创造的“首问责任制”。能够把基层社区工作的细节做到这般精细到位,高度的责任心和出色的工作水平缺一不可。张金玲说,社区就应该主动为居民服务,不能让来办事的居民上赶着搭讪工作人员,更不能看了半天冷脸,还不知道找谁才能办事。

一头精干的短发,一件桔红色的T恤,像是一团激情燃烧着的火。张金玲,47岁,担任黄土台社区领导已经10年。她不仅是社区干部,还是连续三届的区人大代表。张金玲有思想,还是一个实干的人。2003年6月,上任第一件事,就是带头拔草。原来,社区大道两边各有一米宽的土道,长满了一人高的蒿草。居民出来散步时,被蒿草里的蚊子叮的满身是包。从6月

25日开始,张金玲带领三个班子成员,每天早晨从五点拔到七点。蒿草长得如小树,拔起来很费劲。但他们却劲头十足。一天、两天,到了第十天,就有居民跟他们一起拔。拔到一个月,队伍已经发展到了72个人。从那以后,每逢周三,张金玲带着班子成员和低保人员、保洁员一起劳动,一直坚持了10年。仅垃圾堆就清理了12个。冬天,赶上大雪,张金玲一声令下,百余人的队伍立即铲冰扫雪,已成自觉。把地势高险的社区道路打扫得干干净净。

张金玲心中有本帐,时时刻刻将群众的事往心里放。黄土台社区共有25户低保户,没有一户是自己申报的,都是张金玲带着社区干部“挖掘”出来的。他们深入每一户了解情况,三个月核实一次收入。凡是够低保条件的,就马上帮助申请。一个居民得了乳腺癌。医疗费按照政策报销以后,她了解了情况,拿着病人的收据,到区慈善协会,根据规定又报销了12500元。她说,我们多尽一份心,群众就减少一分困难。一位80多岁的老太太,户籍在黄土台社区,却住西城区儿子处。办理老年保障性住房问题涉及两区,手续操了一年半,再过半年就作废了。老太太让她的女儿找张金玲。张金玲想,不能因为区区间缺乏沟通而影响群众的利益。她立即将此事向大台办事处领导做了汇报,办事处与西城区有关部门协调,过了四个月,老人的房子就解决了。为表感谢,老人的女儿两次送礼致谢,都被张金玲婉言谢绝。最后,80岁的老太太亲自出马,给居委会送来了三袋喜糖。老人说:“我80岁的生日是在新房里过的,多亏了你们呐。”张金玲说,我要把一颗心放在正中间,无愧于群众投我的一票。

今年春的一天晚上,黄土台3号楼4单元正在召开一个草根听证会。张金玲拿来两张纸,一张的标题是同意,另一张是不同意。结果,这个单元18户居民代表都

黄土台上响“金铃”

——记大台街道黄土台社区党支部书记、居委会主任张金玲

在不同意的纸上签了名,并且陈述自己的理由。原来,要在此地建一个垃圾仓,施工方准备建在离4单元5米之内的地方。张金玲说:“先别忙着动工,我要征求一下居民的意见。”于是,就有了这次听证会。“大家都不同意,自有不同意的道理。但是,建垃圾仓也是为了大家的利益。既然不同意在这儿建,那我们去找一个合适的地方。”18户的代表跟着张金玲去选址,最后,选定了一个10米开外的新址。“新址是大家选的,大家能保证将垃圾扔到这里的垃圾箱里吗?”“能,保证!主任,您就放心吧。”于是,18户又都在卫生保证书上签字。

2号楼3单元的下水道堵了多次。每次都是一家收20元钱,请人疏通。次数多了,大家就顶着不交,都觉得自己无辜。小组长找到张金玲。张金玲让组长通知一家来一个能做主的,晚上开会。她让大家讨论该怎么办。并且介绍了情况,说明如不彻底解决势必影响大家的基本生活。于是,小组长先交了钱,居民代表跟着交,大家都纷纷掏出了钱。可喜的是,从那以后,下水道再也没堵过。张金玲说,这就叫培养居民的民主自治和民主监督意识和能力。

但是该为居民做主的,张金玲一点也不含糊。社区的楼房建于上世纪80年代初。上下水和电路严重老化。张金玲叫上住在社区的煤矿职工代表,郑重地向物业公司递交了申请改造的书面材料。经过多年的努力,今年7月终于动工。施工前,她又认真征求了群众意见,要求将厕所的蹲便器改成座便器,并向物业领导和施工方说明。但在施工中却没能落实。张金玲立即找到施工方,经过整整2个小时的言辞交涉,又经居民大会三上三下的讨论,最终,施工方同意无偿为居民改造,给每户节省了500元安装费。张金玲亲自去给采购座便器。

张金玲工作有章有法,规范严格。在推行居民自治的同时,建立了具有社区特色的工作制度。如首问责任制、固定资产赔偿制度、支部班子成员每周学习日制度、新增自治制度等。结合街道双百考核工作,绘制

了责任分布图,将考核工作按项分给每个社区干部,责任到人,层层落实。在社区环境的升级改造中,张金玲更是信心百倍。她说,整个门头沟和大台地区的大环境都发生了翻天覆地的变化,区领导多次来大台指导工作,办事处的史书记特拿自己当大台人,要求我们活出大台人的尊严,我们更不能懈怠。所以,她们一鼓作气,拆除违章建筑12处。大道上,有一家居民在平房上加了一层,严重影响司机的视线。张金玲三次与这家居民交涉,居民的要价从30多万一直降到无条件拆除,老百姓非常高兴。

张金玲上任那年,就上了区委党校的行政管理大专班。她不仅自己善于学习,还每周都组织班子学习,并且轮流当主任,班子成员一个月轮换一次。她办公室的墙上贴着一张纸。上面写着两句口号,还有一首打油诗。口号是:不为失败找借口,只为成功找方法。打油诗的标题是吃亏歌:当干部就要能吃亏,能吃亏才能少是非;当干部就要肯吃苦,肯吃苦才能有权威;当干部就要常吃亏,常吃亏才能有作为;当干部就要多吃亏,多吃亏才会有人随。这一定就是张金玲的座右铭吧。

张金玲通过社区工作的渠道认真了解群众的意见和呼声,充分利用区人大代表的身份提出了多条关于大台地区发展和关系群众切身利益的建议和意见。并在她参加的各种会议上,大胆地为人民代言,从不做挂名代表和哑巴代表。

有人说,张金玲的“铃”一响,黄土台一呼百应。她的确有着很高的威信。每次选举时都高票当选。选举前,她认真地对班子成员说:“每一个人都不要做拉票跑票的事儿。一年365天,一届又该是多少天,给你这么多机会你不好好干,非要在这几天去拉票,群众是不会买账的。”黄土台社区换届选举采取直选方式,张金玲两届直选均高票当选。

张金玲,黄土台上的一只响当当的“金铃”。
马淑琴/文

一心为民是我们的宗旨

——记城子街道市场街社区党支部书记、居委会主任高秀娥

2009年门头沟区拉开了轰轰烈烈的棚户区改造、城市整体规划建设改造、S1线相关建设用地的拆迁工程的大序幕。市场街社区是城子街道的中心社区,拆迁改造改变市区的中心面貌首当其冲。门头沟区城镇地区第一个拆迁户就在市场街社区内,那里现在早已经变成了优美、绿化、和谐的福鼎公园了,人们在那



里散步、跳舞、唱歌、唱京剧,其乐融融。市场街社区先后共五次进行了房屋的拆迁工作,可想而知,这给社区的居委会干部带来了多么大的工作压力。

“我们的工作就是以为民办实事为宗旨的,关系到居民切身利益的大事,我们更是责无旁贷。”高秀娥的一番话说明了社区干部的责任。

社区辖区内有一个拆迁户,她是个近五十的中年女人,早些年由于丈夫有外遇,他们便离婚分手了,从那以后她一直都郁郁寡欢,使得精神失常了,成了智残户,她整日价抽烟喝酒浑浑噩噩地过日子。女人对政府的拆迁工作非常排斥,她家的门儿除了高秀娥谁也不让进,“高姐,就你最好,你才是个好人!”为了抵制拆迁,她曾经割脉自杀,幸好被及时发现,连区里的领导都拿她没办法。高秀娥知道只有自己才能解开她心中的那个结。高秀娥就从一点一滴的小事关心她,帮助她,温暖她的心。高秀娥耐心地给她讲政府的相关政策,告诉她拆迁是政府为了百姓幸福的明天。她哭高秀娥就陪着她哭,她笑高秀娥就陪着她笑,不断地引导她。一次,女人失踪了,高秀娥找了她大半宿,终于在永定镇山上找到了她,把她接回家,高秀娥还拿出自己的衣服给她换上她身上的脏衣服。高秀娥在做辖区内的拆迁户工作时,时常把她也带上,让她亲身感受到别人的思想是怎么转变的,润物细无

声。功夫不负有心人,女人排斥拆迁那一颗冰冷的心终于被融化和感化,在拆迁签约截止日的最后一天终于签了约。现在女人过得比较满意和幸福,还经常给高秀娥打来电话问候,高秀娥心里甜滋滋的。

市场街社区也是一个农居混杂的社区。“社区内的老百姓特别好,素质也高,讲文明,我们居委会的工作不但得到了广大居民的支持,还得到了广大农民的支持,我们特别欣慰,只有加倍地把工作做好。”在高秀娥的带领下,市场街社区的各项工作完成的都很出色。他们积极和社区内其他五个区属单位搞好共建工作,每月26日是雷打不动的社区党员研讨座谈会,共商社区的工作。经过高秀娥他们的努力,市场街社区被门头沟区评为规范化社区、智慧化社区、绿色社区和阅读型社区,高秀娥本人还光荣地当选为新一届门头沟区人大代表。

为了社区的工作,高秀娥家里一点都顾不上了,全身心地投入到工作中,经常是很晚才回家。她常说:“能得到大家的理解是我付出最大的享受,能得到领导的支持是我工作的动力。”“只要坐在这个位置上,就得把心态放平了,它不是什么官,是为老百姓服务的,我们居委会是个桥梁,我们要及时地把政府的精神传达给百姓。”高秀娥说到这有些动容,“我的工作理念是实实在在做人,踏踏实实工作,以诚心换真心、以真心换信心,利用这个平台为民办事,以一颗责任心面对大家。”

我坚信市场街社区一定能够把门头沟城镇妆扮得更加靓丽,社区的工作在高秀娥的带领下也会越做越好。
赵春光/文

永定楼畔展新颜

——记城子街道蓝龙家园社区党支部书记、居委会主任修俊霞

在美丽的永定河畔,在巍峨的永定楼旁,有一大片崭新挺拔的住宅楼,这就是城子街道蓝龙家园社区。走进社区给我的第一印象就是新,楼房新、道路新、设施新、绿化美化新、居民的精神面貌新。大家可知,这里还有一个新成立没几年的社区居委会,正是有了居委会同志们的辛勤付出,才有了蓝龙家园社区崭新的一页,修俊霞就是这社区的党支部书记、居委会主任,大家的领头人。

蓝龙家园社区不同于其他的社区,这里的外来人口比较多,有来自全国20几个省市和北京城八区到这里买房的居民。这里的居民机关干部多,山西的煤老板多,城里人多,文化素质水平高的人多。全社区762户,本乡本土有城子户口的居民才150多户。由于这里的硬件设施建设比较到位,社区的人员组成层次比较高,没有一个吃低保的,修俊霞为居委会制定的工作目标是:在社区物质基础良好的情况下,从人的精神层面去搞建设,打造精神文化生活社区为方向,制定了“不走老路,喜欢创新,人无我有,人有我新”的原则。

居委会在起步阶段的工作是艰难的,她们是从一穷二白三无居委会开始起家的,先不说别的,连办公地点都很难解决,她们只能借了小区的6间闲置车库当做临时的办公地点。由于外来人口多,开始时居民们对居委会的工作人员并不认可,修俊霞就带领大家去挨家挨户上门推销自己,她们还想尽办法多搞社区活动,增加居民和她们的接触,相互沟通和了解。修俊霞知道,要想让居民们接纳她们,就得给居民们办实事。社区的住宅楼是2004年入住的,当时预留了煤气管道,可一直因为种种原因没有通燃气,这是一晃就是好几年。修俊霞就多次到所属的煤气公司去沟通通气事宜。居委会向社区居民承诺在大年三十晚上让大家做



上团圆饭,大年初一早上让大家煮上饺子。经过努力,蓝龙家园社区终于在2009阳历年初通上了天然气,受到了社区居民的一致好评。

润物细无声。慢慢地社区居民终于对修俊霞她们的工作认可了,不少有能力的社区居民还主动上门帮助居委会做实事。在大家的共同努力下,新的社区居委会办公地也很快在社区小广场一侧建成,建筑面积400多平米,宽敞明亮。修俊霞她们终于有了自己的家,自己的活动室,她们可以更好地为居民服务了。

作为门头沟区的第一个商品房社区,蓝龙家园社区已经成了一个标杆,她是门头沟区第一个由户代表选出的居委会班子的社区,由此被评为门头沟区的第一个规范化社区,且正在打造智慧型社区。几年来,蓝龙家园社区相继成立了姐妹快乐吧(被评为全国妇女示范之家),社区志愿服务队,社区模特队,健身操队、太极拳队,社区还有自己的图书室、棋牌室,每年农历新年,社区里都要搞自己的春晚,这些活动极大地丰富了居民的业余文化生活。

蓝龙家园社区毗邻永定楼人文自然景区,修俊霞说:“这是我们的地理优势,也是我们的压力,我们要努力打造管理精确化,服务人文化,运行社会化,手段信息化,工作规范化,技术现代化的社区工作运行新模式。”

修俊霞最后感慨地说:“自己的工作取得的一点点成绩,我要感谢居委会班子,感谢社区的居民,我们社区从一张白纸,现在已经在上面描画出了美丽色彩的图画,我们苦过了,累过了,现在终于到了收获的季节,我们幸福而欣慰,我们还要加倍地努力。”真心祝愿蓝龙家园社区的明天更加美好!
赵春光/文

鸿雁高飞

——记龙泉镇东南街社区党支部书记、居委会主任刘燕



她以热情、谦逊的性格,执著、稳健的作风,加上突出的考试成绩当选了社区的书记、主任职务。

从事多年会计工作的刘燕一上任便体现出工作的严谨细致和规范,她从基础资料做起,管辖区域、居住人员构成、户数、人数、辖区单位、门店商铺……一系列数字如电脑似的存储于她的脑海。社区群众的需求、弱势群体状况她更是放在了心上,底数清,情况明,为以后的工作奠定了基础。

善于动脑子的刘燕,为更好地为居民服务,让居民办事顺畅,她想了很多的点子。“社区连心卡”、“便民服务卡”、“党员联系群众卡”等一张张满载社区温馨的卡片,将社区党员干部与居民紧密地联系起来。“解决居民的热点难点问题,做居民的贴心人!”“有困难找我们!”如一个个承诺飞进每一个家庭,成为大家不可或缺的帮手。

2012年12月的一天,气温很低,已经下班了,南街3号楼的一居民打来电话:“主任,我们楼已经一天没有暖气了,301家上午修暖气来着,早就修完了,可到现在还没有暖气。”放下电话后,刘燕马上召集居委会其他两名成员一道赶赴现场,查看具体情况。经分析,有可能是301房主修好暖气后,忘记打开总阀门了。马上联系

住在丰台区的301房主,房主说:“走的时候跟物业说了,应该打开了。”刘燕又与采暖站联系,因正在抢修其他管线,抽不出人亲现场。站长说:“你们自己先确定一下是不是阀门没开。”当时已经是晚上6点多了,如果不及及时供暖,楼里住的老人、孩子,尤其是心脑血管的病人,身体将受到很大威胁。刘燕又来到锅炉房,恳请师傅百忙之中,一定要到现场帮助看看情况。经诊断确实是阀门未打开。但锅炉房没有专用工具,刘燕又马上联系采暖站,解决了问题,7点钟通了暖气。居民被感动了,连连说:“您真是我们的好主任,居委会真是我们的贴心人哪!”

2008年7月,社区博客开通了,社区基本情况、动态、建设、荣誉、居务与财务公开、社区学习科普园地、惠民政策、文明新风、健康知识等应有尽有,为居民了解社区、参与社区建设搭建了平台,成为居民们喜爱的网上贴心的居委会。“网上博客”“楼道小黑板警示作用大”“警示教育台历”先后获得北京市防范和处理邪教问题领导小组办公室的“好创意”奖。为了编辑和更换内容,刘燕经常伴着台灯工作到很晚,在创新中拓宽了为民服务之路。

刘燕与婆婆一起居住,吃、喝及孩子婆婆都承担了

起来,她一心扑在工作上,只要群众需要,就不计较个人得失,尽心去办。

东街50号铁三局四处家属院进行房改,新建楼房与南街六、七号楼仅一墙之隔,施工中产生的噪音与污染给两栋楼的居民带来了影响。居民们找到社区问“主任,社区管不管我们的事?”刘燕不加含糊地说“管,只要是居民们合理的诉求我们都会管。”在了解情况后,她带领社区干部和居民代表一趟趟去找施工方和产权单位,最终使两栋楼的居民得到了噪音补偿。噪音问题刚解决,采光问题又来了,且居民反映强烈。刘燕特意请来设计单位、检测部门、司法干部与律师,为居民讲解阳光走势,进行法律咨询,缓解了矛盾,避免了群体性激化和上访。

2011年5月的一天,社区何方母亲不慎摔伤,刘燕率领班子成员将其送到医院,接屎接尿,拍片子抬上抬下,直到安排住院,夜里11点她才拖着疲惫的身体回到家,令何方母女很感动。

2012年“7·21”强降雨,造成社区278户居民受灾,其中重灾户13个。灾情面前,刘燕与班子成员始终坚守在最前沿,她既是指挥员,又是战斗员。检查灾情,转移危房群众,将救灾物资逐一发送下去。此后她又组织对56个院落67户居民打药消毒;请来医生和卫生防疫站的同志讲座;陪同区、镇领导视察灾情等一系列工作,将近半个月的紧张忙碌,刘燕的脸明显又瘦了一圈。

看上去柔弱的刘燕,用行动证明了她们的坚强,用几乎完美的工作得到了上级肯定。群雁高飞头雁领,刘燕带领着团结战斗的集体用创新的工作和满腔的热情翱翔在湛蓝的天空!
王木霞/文