

用微笑和热情 感染社区居民

绿城百合社区副主任 邢丽敏

“微笑就是要心怀善心、真诚地面对他人,居民们都能感知到,并给予你信任和支持。”绿城百合社区副主任邢丽敏说,在社区工作中,并不是所有的事你都能解决,面对居民的很多诉求,她们有时也深感无力,但即便如此,她们也会微笑着面对,做个很好的倾听者,让对方心存温暖。记者 柴琳琳 受访者供图



邢丽敏组织选举居民大会

微笑已经成为了她的“职业本能”

“应该没人会拒绝一个喜欢笑的人吧。”这是挂在邢丽敏嘴边的一句话。邢丽敏是绿城百合社区的副主任,分管城市管理、劳保、计生方面的工作,尽管社区工作琐碎繁杂,但邢丽敏和同事们对待工作的态度却始终如一。

在她们眼里,微笑不只是一个简单的表情,更是一种积极主动的工作态度。

这一点,首先表现在接待居民的来电来访中。生活中,居民

打电话到相关部门咨询事宜,有时难免会遇到“门难进,脸难看”的情况。

对此,邢丽敏说她和同事们在这方面很注意,一般居民来电来访,都会先咨询他大概有何事,然后再帮他找到对口的工作人员。如果相关工作人员不在,她们会告知其具体去处,大概何时回来,或者留给居民相关的联系方式。如今微笑已经成为了她的“职业本能”。

和居民相处一定要有热情

社区是为居民群众服务的一个不可缺少的综合基础的群众基础机构。因此,对于社区来说如何解决居民的实际困难,提高接待群众的服务质量就是一个极为重要的问题。倡导“微笑服务”是提升服务质量、改善服务水平,提高服务效率的关键。

她说,和居民相处一定要有热情,这是对他们的尊重

也是对自己的尊重。

别看邢丽敏总结好,这跟她多年在社区工作中的经验有关,有着8年基层工作经验邢丽敏在2013年来到绿城百合上任就得心应手。在80后如何和居民相处,她有自己的一套方法。

说起对以后的工作,她说,每当天走在巷道中,看到很多居民都能打个招呼,也许这就是最大的安慰。

开栏的话

社区是政府的基层组织。它上联系政府,下联系群众,各类社会矛盾、焦点问题最终在这里体现。而社区干部作为基层工作人员,与群众离得最近,除了要做好分内事外,还要经常来到群众身边,解决百姓反映的各种问题,如照顾困难老人,解决夫妻矛盾,调解邻里纠纷……不少居民称社区干部为社区“大管家”,因为不管社区大事小事他们都要管。他们还是居民的贴心人,因为他们事事都为居民着想。从今天起,《如意湖社区报》将走近这些人,听听他们的故事。

做基层工作 面对居民最重要的是态度

绿城百合社区副主任 曾帆

在绿城百合社区,像邢丽敏这样的80后“居委会大妈”还有一位。1986年生的曾帆性格平易近人,因为服务态度好,常常被居民称为“开心果”。记者 柴琳琳 受访者供图



曾帆(左一)带领志愿者打扫园区内外环境卫生

“为居民服务”是她永远不变的初心

“为居民服务”是她永远不变的初心。做事认真、态度温和、为人真诚、一心为居民着想,这些都是社区居民对绿城百合社区副主任曾帆的评价。

“做基层工作面对居民最重要的是态度。”在社区工作,调节居民之间的纠纷是家常便饭,几乎每天都有

居民跑到居委会投诉。

有些居民住在有物管的小区,但物业调解不了,他们也会来居委会。

曾帆很擅长调节居民的纠纷,善于通过观察行为、心理、语言,然后找到突破口进行调节。

她告诉记者,只要跟居民讲清楚利害关系,他们也不愿意有纠纷。

开展活动增加社区凝聚力

社区都希望自己能为辖区居民多办些实事。有社区结对子帮扶、组织认亲活动到社区充当“托儿所”,帮居民看管孩子,社区组织工作人员为辖区孤寡老人提供电话送菜等一系列活动。这些体现着服务的态度。

为了更好地服务居民,曾帆发现社区居民中大部分是老年人,白天在家没事干,那就让老年人出来走走,为老年人多举办文艺活动,顺手就解

决和居民们接触的问题了。

社区艺术团也通过各类舞台的演出崭露头角。然而,艺术团大大小小的事情总是找到她。

“基层社区直接面对群众、面对具体矛盾和问题。”这是她对自身工作的定位。她常说,只有对居民充满感情,带着感情做群众工作,才能由衷地产生责任感和使命感,才能时刻把群众的安危冷暖挂在心上,倾尽全力解决群众困难。