

用心琢磨 服务居民的方法

馨悦苑社区副主任闫飞

爱笑的女孩运气不会太差。1989年出生的闫飞拥有一张爱笑的可爱面孔,在她看来,从事着一份让自己和别人都能够感到快乐的工作,让她打心底里高兴。如今,她是馨悦苑社区副主任,主要负责社区的党建和城管工作,也是街坊们心中爱笑、有耐心、没架子的“社区副主任”。

记者 康迪 受访者供图

开栏的话

社区是政府的基层组织,上联政府,下联群众,各类社会矛盾、焦点问题最终都在这里体现。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。

尽心尽力 做好本职工作

天时路社区副主任吴晓娜

世界上没有哪一份工作是“薪高、活少、离家近”,各行各业都有自己难念的经,社区工作也不例外。组织社区里的大爷大妈下棋、跳跳舞,调解一下邻里纠纷,这样的时代已经过去啦,新时代的社区工作可不止这些,快听天时路社区副主任吴晓娜为我们娓娓道来! 记者 康迪 受访者供图



谦虚是开展工作的基础

去年7月份,闫飞来到馨悦苑社区,正式加入社工队伍。不了解社区工作的人们会认为社区工作就是一张纸、一杯茶、一台上网的电脑,每天的工作应该很轻松很简单,就是朝九晚五坐坐办公室而已。实际上,社区工作琐碎繁杂。初到社区,闫飞对很多工作都一无所知,面对着新的工作、新的环境、新的处境,生怕因自己不熟悉业务办错事、说错话惹居民不高兴。

为了尽快接手工作,尽快熟悉工作环境、了解各项工作运行

机制,明确工作纪律,闫飞在社区主任的带领下,走访社区的门楼院落,学习社区文件、虚心向老员工请教工作经验。做好工作笔记,方便查阅记录,真正用心琢磨服务居民的方法。

在社区岗位上锻炼一年后,闫飞说,自己的思想也在一件件小事中实现蜕变,逐渐成熟起来。如今的闫飞稳重而自信,能以最快的速度帮居民找到档案,举办各种社区活动,更解决了收缴党费这个以往令人头疼的问题。

“为民办事一定要办好”

社区工作,每天都要接触形形色色、素质参差不齐的居民,有的来吵闹滋事,有的刻意为难、蛮不讲理……工作中的困难接踵而至。有时,一些居民到社区办事,因证件不全等原因被工作人员拒绝,对方不仅不听劝导,还会大吵大闹。“我不管,你今天一定要给我办好!”闫飞说,自打到了社区,这样的话没少听,但“细心、爱心、耐心”是赢得口碑的妙招。每

当遇到这样的问题,由衷地帮居民理清思路、说明情况,就能加深和居民的感情,让居民感受到不一样的服务,同时也给自己带来幸福和温暖。

在工作中,一件件生动的生动事例,让闫飞感受到了微笑的内涵和力量。问起这两年最大的收获,闫飞说:“多了一点耐心,做事情心里更加有底,不盲目,一直在进步,我这个人做事情,要么不做,要么就一定做好!”



“盖的每一个章,我都要负责”

2011年6月18日,天时路社区成立的当天,吴晓娜就加入了这个为居民服务的大家庭,期间,她在党政办监察室工作过,做过内勤、当过楼栋长,直到副主任。不难看出,吴晓娜对社区工作可谓是了如指掌,但工作并不是一帆风顺的,曾经的她也遇到过很多问题。

去年,一名40岁左右的居民为参加买药减免活动到社区开具

贫困证明,因对方不具备贫困条件,并且证件不全,被吴晓娜拒绝了。对方却认为是被故意刁难,不过是盖一个章,犯得着如此上纲上线?于是,他气愤恼怒地大吵大闹起来,吴晓娜温和而坚定地告诉对方:“我们要根据规章制度办事。我尽心尽力做好自己的工作,并且有我自己的工作方式,不能违背原则。我盖的每一个章,都会负得起责任。”

“希望居民理解支持我的工作”

她是两个孩子的妈妈,每天要驱车两个小时来社区上班,当我们问及她的愿望时,她没提自己的孩子,没提自己的忙碌,没提以后自己的职业要多辉煌,她只是温和地笑着说:“希望大家了解、理解并支持

我们的工作。”

他们在基层工作,每天做着最琐碎的事情,为辖区居民们默默服务着,而他们的愿望仅仅是得到大家的理解与支持。吴晓娜道出了所有社区工作者的心声。