

二七区嵩山路街道雅居社区书记郭文雅： 用脚步丈量社区 做居民的“贴心人”



郭文雅，二七区嵩山路街道雅居社区的80后社区书记。自2007年到社区参加工作，17年来，她始终把“奉献不言苦，追求无止境”作为恪守和实践的座右铭，热心为民，与社区居民从陌生人变成了朋友，再变成了亲人。

在她心里，做社区工作的一切出发点和落脚点都是为了社区居民，她希望通过自己和社会“两委”的努力，激发每位居民、每个家庭对于美好社区生活的向往，成为大家最信赖的社区管家。



郭文雅走访慰问辖区高龄老人

真情实意 做社区居民的“贴心人”

17个楼栋、3684户、常住人口11788人，这就是嵩山路街道雅居社区的居民构成情况。在雅居社区多年的工作经历，让郭文雅对社区的情况了然于心，工作能力也得到了居民的广泛认可，获得郑州市“十佳”村（社区）党组织书记等多项荣誉称号。

在社区工作期间，郭文雅一直从细微处着手，做好居民的“贴心人”。她说：“要让居民满意，就要把心安在社区，把根扎在基层，用脚步丈量社区，用真心服务群众。”

因为设计问题，雅居小区1号楼地坪比其他楼栋低80厘米，采光差、排水难成了居民们的心病。“郭书记，1号楼都这样了，出门都碰上墙，这可咋办？”听到居民这些话，郭文雅立即带着社区“两委”成员和党员代表，一家家敲门摸情况、问意见、理思路，还组织居民代表和开发商面对面协商，动之以情、晓之以理，最终开发商同意出资抬高地坪，问题得到圆满解决。

居民的操心事、烦心事、揪心事，她一件件都记在心里。“群众有需求，咱们就得想办法。”她带着社区“两委”四处奔走，找资源、访企业、求合作。组织辖区群众和商户代表召开联席会，提出居民企业融合共赢的思路，将丹尼斯等大型企业的租赁模式变长租为日租、月租，同时大量开展就业培训、拍摄探店短视频，短短153天，帮助居民创业就业97人，出租铺位54个，成功稳住了社区创业、就业的基本盘。

“郭书记为民办好事、办实事，真是我们的贴心人。”社区居民纷纷表示，有这样一位贴心又细心的社区书记是他们的福气。



郭文雅为社区老人理发



郭文雅日常走访商户

党建引领，做网格化管理的“吹哨人”

社区工作面广且量大，只靠社区“两委”的力量还不够，那么如何让各方资源结合紧密、发挥实效呢？郭文雅带领社区“两委”着力搭建了网格化管理服务平台。

他们采用“社区党支部+网格党小组+党员中心户+党员志愿者”的模式，把社区划分为9个三级网格、41个微网格。又选出415名政治素质高、办事能力强、服务意识好的党员群众充实到网格队伍中，协助网格长开展社区治理工作。

社区里有位叫卢全会的独居老人，身体残疾，行动不便。雅居社区成立之初，老人找到了郭文雅，希望能得到帮助。了解情况后，郭文雅运用网格化管理，巧妙地引入“3层一包户”方法，发动楼上楼下3层以内的党员、志愿者等成立帮扶小组，对卢全会进行长期帮扶。

郭文雅说，像卢全会这样的困难群众还有不少，他们根据特点把

居民分为两类：一类是需要社区关心关爱的群体，例如残疾人、精神病患者、孕妇、60岁以上老人等；另一类是可以团结凝聚的力量，比如党员、志愿者和人才库人员。在实际操作中，网格员能第一时间联系党员、志愿者，为需要帮扶的群众进行就近服务。

此外，每个楼栋口都有网格公示栏，居民进出楼栋都能看到本楼栋的网格长信息，有需求随时可以找到他们。

党员作为网格体系中的“中坚力量”，郭文雅采取了“内部挖潜”和“广借外力”的办法，与区委办党总支、嵩山路派出所党支部、桃花源非公党支部联建共建，组建了108人的党员突击队，还划分了党员责任区9个，广泛开展“8小时之外”党员认领服务岗位活动，形成了“工作为单位、活动在网格、奉献双岗位”的党员管理新机制。

数字赋能，做楼院治理的“领头人”

居民不仅是社区服务的对象，也是社区治理的力量。为进一步深化居民自治，畅通居民参与社区治理的渠道，切实激发居民参与的积极性、主动性，郭文雅带领社区“两委”，聚焦群众需求，探索研发了“智小雅”线上智慧服务平台。

居民只需轻点手机，搜索“智小雅”微信小程序，即可畅享惠民政策、业务办理、招聘信息、社区文艺活动推送等多方面内容，让居民可以随时随地掌握身边重要信息和社区动态。特别是“智小雅”推出的“微镜头”在线服务，针对居民反映的不文明现象、民生诉求等问题，都有专属网格长进行核实和处置。

自上线以来，“智小雅”已成功处理环境治理、非机动车乱停放、

无绳遛狗等问题325起，发起志愿服务386次，解决网格难题11个，进一步激发了居民管好自家事、关心网格事、参与社区事的热情。

线下，他们还利用“石榴树下话党建”“雅居集市”“居民议事会”等特色服务项目，拓宽居民参与社区事务的途径，实现了小事不出楼栋、大事不出小区、矛盾问题就地解决。

“社区工作虽然琐碎，但是特别有意义，把居民的每一件事当成自己的事做细做实，便能赢得群众的支持。大家的支持，也是我们前行的动力。”郭文雅说，未来，她将带领社区“两委”，建设优秀队伍，凝聚民心，让更多的人了解社区、融入社区，真正参与到社区治理中来，实现双向奔赴，抱团发力，推动社区不断发展。

记者 景静 文/图