# 平谷区滨河街道方彩芹书记工作室： 社区治理“加油站”

平谷区滨河街道建西社区方彩芹书记工作室以“民主提事、民主议事、民主监事、民主决事”为原则，把居民关心的问题提到明面上，做到居民事居民议、居民事居民定、居民事居民管、居民事居民办、居民建居民享，探索出了一套有效的共治共建共享模式和治理经验。

“方书记，我们社区居民对物业有一大堆意见，物业人员也一肚子苦水，您給我们讲讲，社区居委会怎么才能做好双方的工作？”平谷区马坊镇汇景社区党支部书记王丽红问。

“我的建议其实很简单：社区居委会要做一个换位思考的‘大管家，两头夸、两头劝，做物业和居民之间矛盾的调和人、疏导者。”平谷区滨河街道建西社区党总支书记方彩芹回答道。

2021年4月，在马坊镇党委组织的“雏鹰计划”暨基层治理培训班上，受邀参加讲课的平谷区滨河街道建西社区方彩芹书记工作室负责人方彩芹围绕如何做好社区工作，提升社区治理水平，与200余名机关干部、社区（村）书记、物业负责人、社工等进行了交流。

自2020年7月成立以来，方彩芹书记工作室通过开展社工能力培训、深化民主议事协商、策划实施创新项目、研究社区治理课题、共享办公活动场所，成为平谷区党建引领社区治理的一个榜样。

党建引领带动基层治理

“桶前值守如果只靠大家自愿报名，排班出现缺人问题，怎么解决？”滨河街道金谷东园社区党支部书记刘皓雪问道。

在一次书记工作室举办的垃圾分类桶前值守研讨会上，社区工作人员提出了桶前值守志愿者的组织问题。

“社区有700多名在职、在册党员，200多名单元组长、居民代表和团员志愿者，可以通过党员带头、居民代表带动家庭、单元组长带领单元住户，进而带动整个楼栋住户参加垃圾分类桶前值守，确保值守时段人员全覆盖。”建西社区党总支副书记王艳辉回答。

方彩芹书记工作室自建成以来，一直保持每周一讨论、每月一研讨的工作机制，邀请社区党员、居民代表、物业企业代表等共商难题。大家建言献策、畅所欲言，推动了社区治理水平的提高。

议事协商引导居民自治

“我觉得从长远考虑，重新铺设屋顶的费用应该由居民各家均摊。” 府前西街7号商铺业主马宝忠说。

“我同意。眼看雨季来临，如果因为漏雨影响出租，受影响的还是咱们。” 另一名商铺业主董海波说。

在书记工作室内，方彩芹和社区工作人员正与几个社区商户讨论府前西街7号商铺楼顶漏雨的维修方案。以前商户们多次讨论这个问题，但都没有达成协议。这次协商会上，方彩芹以书记工作室议事厅为平台，联系了施工方和商铺业主一同议事，最终确定了维修方案。

由“接”到“管”，由“助”到“扶”，从而推动居民自治，是方彩芹书记工作室的一个工作目标。书记工作室落实“吹哨报到”机制，充分利用书记工作室议事厅，以“民主提事、民主议事、民主监事、民主决事”为原则，把居民关心的问题提到明面上，做到居民事居民议、居民事居民定、居民事居民管、居民事居民办、居民建居民享，探索出了一套有效的共建共治共享模式和治理经验。如今，已有四个社区借鉴了该治理模式，取得良好的效果。书记工作室依托议事厅，在由街道各个社区党支部书记参加的周一书记例会上，举行成功案例分享活动，带动各个社区党支部书记分享自己在突发事件处理等社区基层治理上的成功经验。

“传帮带教”推动队伍建设

“方书记，我当社工一年多了，但面对居民一些不理解、不支持甚至激烈的言辞，还是不能很好地处理，心理压力非常大。这个问题怎么解决呢？”建西社区社工刘雨佳问道。

“我非常理解你的心情，我也是这样过来的。我做社区书记23年，遇到过很多情况。我认为要解决这些问题，首先就得热爱社区，把居民当成自家人，学会倾听，从他们的角度理解他们的心情，理解他们的言行。同时，我们也要提高自己的语言表达和沟通能力，处理具体问题时既要坚持原则，又要不失灵活。这需要细致观察、长期积累，还要不断地总结。”方彩芹说。

在书记工作室进行的“我爱社区我的家”主题交流会上，方彩芹充分发挥书记工作室“传帮带”作用，定期开展交流培训。她就像老师一样，为大家释疑解惑、传经送宝。

为了提高社工工作水平，书记工作室开展“全能社工”培训活动。方彩芹将社工经常遇到的问题进行分类汇总，举办专题培训，帮助社工提高处理问题的能力，并对社工们提出“八点”建议，即说话轻一点，微笑多一点，做事勤一点，理由少一点，行动快一点，效率高一点，度量大一点，脾气小一点。“我刚来时，经常遇到好心办事，却得不到居民认可的情况。通过参加书记工作室的培训，我发现主要原因是我处理问题方法不得当。方书记会通过一个典型案例讲解，然后梳理一类问题，让我知道遇到什么问题应该怎么处理。” 建西社区社工高福明说。

科学猫2021-12-15