# 北京西城平原里北区社区书记栗欣—打造社区正能量“朋友圈”

从2012年成为基层社工到2020年成为平原里北区社区党委书记，栗欣一直秉承着，办一件事，交一个朋友，在解决问题中形成一个正能量“朋友圈”的工作准则。

10年来，她定期上门“家访”，和孤寡老人成了朋友。她打通了骑车一族的回家路，和社区内的上班族成了朋友；她在寒暑假主动担任“实践老师”，和上学的孩子们成了朋友……她经常说：“社区工作者就是帮居民解决问题的好朋友。”

开门办公 凝心聚力，铸牢民呼我应“团结心”

白纸坊街道平原里北区社区成立于2018年9月，从成立时间看是个“年轻”社区，可从设施上看却是一个“老”社区，属上世纪90年代建成的回迁老旧小区，人口密度大，居民诉求多。47岁的栗欣2020年来到这里担任社区党委书记、居委会主任，面对新岗位和新问题，她主动扛起这份重担，她常说，“作为党员就应该冲锋在前。”

资料图。千龙网发资料图。千龙网发

为尽快熟悉情况，栗欣找来班子成员、社工、支部党员和居民代表，逐个谈心谈话。她把这个形式叫做“开门办公”。“你不打开门怎么让大家主动走进来，怎么让骨干汇聚成一股强大的红色力量呢？”开门的效果也渐渐显现出来，班子成员说：“书记，再苦再累您带着我们一块干。”

栗欣带领社区班子紧紧抓住党建协调委员会和“吹哨报到”两大社区治理法宝，整合资源，合力治解小区难题。有一次，社区接到热线反映，小区四号楼地下一层多户居民家中出现卫生间返水，经过物业两天的室内外疏通，均不见成效。社区党委立即“吹哨”，协调街道城市管理办公室、应急小分队、宣房集团等各部门迅速在小区“会诊”。最终通过三天的昼夜奋战，顶管作业完成了地下管线塌陷错位修复。四号楼居民张女士对栗欣说，“你们的努力我们都看到了，你们不分昼夜守在污水井边为我们解决了大问题，真是急居民之所急，我们都很满意！”让百姓切身感受到老旧小区的问题有人管、马上办，心里安。

敢于担当，善于作为，铸牢干事创业“责任心”

和社区年轻一族成为朋友，还得从解决物业难题说起。平原里北区社区作为老旧小区，设施老化破损严重、物业管理手段单一，导致居民谈物业“色变”。物业也有一肚子苦水，公共资源有限、物业费收缴率低，公司运转艰难。“小区好不好，物业是关键。”参加社区工作多年，栗欣深知提升物业服务质量对于提升居民幸福感的重要作用。

资料图。千龙网发资料图。千龙网发

“有户居民家污水管堵塞爆裂，咱俩入户看一眼吧。”晚上9点多，刚放下居民的电话，栗欣就拨通了小区物业负责人的电话。“书记，业主不是说已经请人来修了吗，我们去了也没啥作用啊？”栗欣耐心地解释道：“您就配合我去一趟，咱看看维修进度，有没有能帮上忙的，在业主心里留下个好印象，以后工作不就更好开展了嘛。”得知居民出于对物业的不信任，自费找来维修人员修理污水管道，栗欣带着物业经理来到居民家里了解情况。沟通中得知，居民因物业之前的工作态度心有不满，她便从中协调，一趟跑下来物业负责人也觉得工作有待提升，虚心接受批评，承诺改善服务，并且在维修结束后，安排保洁员协助居民对房屋进行卫生消毒。“书记，真是没想到您会带着物业来，大晚上的一直陪着我，谢谢您了。”不时安抚情绪、帮着递维修工具、联系保洁员，一直到将近夜里12点问题解决，栗欣和物业负责人才离开。

“只要你要，只要我有，尽我所能，倾我所有”这本是平北社区站长李洋在热线办理中对一位诉求居民做出的承诺，现在已经成为我们社区为民服务的宗旨。小区7号楼封控时，几户居民因为家中养猫拒绝集中观察，纷纷拨打热线反映。社区网格员从与居民分享养猫细节和体会为切入点，用真心赢得了居民信任，接受了五六只小猫的托管，每日定时喂食照料，互通视频，让居民踏实安心。

“办一件事，交一个朋友。”这是栗欣对社区工作的要求，也是平原里北区每一位社区工作人员的目标。用心倾听，用情感动，尽一切努力，满足居民的需求，解决实际问题，在栗欣任职社区党委书记的两年以来，居民和社区的距离渐渐近了。

“栗书记真是帮我们解决了大问题，知道你们人手紧张，有需要帮忙就招呼一声。”“下次核酸筛查，志愿者您先算我一个。”……一桩桩小事，一件件诉求，栗欣都放在心上，而居民们也将社工们的付出看在眼里记在心上，纷纷争当志愿者，想为家园出份力。“社区的‘朋友圈’不大，解决的都是居民们的件件小事儿。社区的‘朋友圈’不小，承载着全体居民共建美好社区的大心愿。我们要努力把社区的正能量‘朋友圈’变得更大，让社区更美好。”栗欣说道。

新浪财经 2022-9-2