# 黄玉国：“金杯银杯不如百姓的口碑”

2012年，黄玉国加入社区工作者队伍。2019年8月，通州区马驹桥镇富力尚悦居社区成立，黄玉国来到这里担任党支部书记、居委会主任。

富力尚悦居位于马驹桥镇北端，内含商品房、保障房、商住公寓和多条商业街。这里有3836户、上万名居民，辖区人员结构复杂，建筑业态多元，管理难度大。得益于多年的社区工作经验，黄玉国迅速梳理社区现状、理清工作思路，摸索出“走动式办公”“万通岗”“党建引领、社企共建”“支部共建、协同发展”“政务服务特色信息数字化管理2.0”等工作模式，促进了社区党群共建，提升了群众的获得感和幸福感。

设“万通岗”

提升为民服务质效

在社区工作队伍人手有限的情况下，黄玉国创新思路探索“万通岗”工作模式，将所有社区业务办理流程和政策进行标准化梳理并推而广之，使全体社区工作者掌握社区所有办公事项技能，大幅提升办公效率。

“万通岗”设置在社区居委会前台进门位置，左手的文件盒里装着居住证明怎么开、如何办理就业失业登记等业务流程说明纸条，右侧的通讯录上，政府科室、医院、派出所、政务大厅、疫苗接种点等联系电话一应俱全。为了促进“万通”社区工作者能够迅速进入工作状态，每周社区例会都会总结相关工作内容，就新增业务、变更业务等对全体社工进行培训，确保每名工作者在“万通岗”上有条不紊。

2019年设立“万通岗”至今，“全能社区工作者”已发展至16名，为居民提供全年无休的服务。以“万通岗”为突破口，黄玉国还带领团队摸索出“走动式办公”等工作模式，发展了64名议事党员、52名居民议事代表、百余名志愿者、18名“和事佬”劝导队员、12名网格执法小分队队员，从源头上减少了不必要的居民诉求，大幅提升了社区居民满意率，一面面群众送来的锦旗成了最好的证明。

党建引领

支部共建同聚合力

富力尚悦居辖区内含物业、餐饮、教育培训等百余家企业商铺，黄玉国整合各类资源，梳理出“一刻钟便民服务圈”资源库，引导企业商户参与到党建引领的社区共建、共治、共享中。在他的积极引导下，辖区理发店为居民提供义务理发服务20余次，豆浆店开展百杯豆浆送温暖活动，链家地产举办了5期老年人智能手机培训活动……

国风美仑、兴贸北街社区与富力尚悦居社区同处马驹桥物流园内，社区居民诉求有共性，但社区资源各有不同。为达到共治理、共宣传、共参与、共发展的目的，三个社区党支部达成共建协议，约定将辖区资源共分享、工作经验共交流、居民意识共提升，开启了三个社区协同治理发展的共建模式。

目前，三个社区已开展共建活动20余次，商议解决了校园周边停车、居民供暖等多项涉及民生的具体事宜。三个党支部还与镇机关支部、爱育华医院支部、拔萃骏源学校支部等开展支部共建，充分发挥党建引领作用，更好地联系各类资源，做好社区治理。

精准治理

大数据绘居民“画像”

为了提前一步把服务做到更细，黄玉国借助信息化手段，带头打造了“政务服务特色信息数字化管理2.0”系统，完成了富力尚悦居社区居民的“特色画像”，用“大数据”做好精准治理。富力尚悦居社区的居民档案不是简单的信息汇总，而是一张包含了居民基本信息、车辆信息、帮扶信息、体检信息乃至借书情况、宠物信息等内容的“超强表格”。在表格中，社区万余名居民都有一幅“精准画像”，居民一旦遇到问题需要社区帮忙，社区工作者可以一目了然与之相关的情况，更快速地解决问题。

多年来，在黄玉国的带领下，富力尚悦居社区先后获得“全国综合减灾示范社区”“通州区创建学习型社区（村）先进单位 ”“通州区基层平安创建‘平安社区（村）达标单位’”等荣誉。面对佳绩，黄玉国表示，奖励、鼓励虽是一时的，却鞭策着社区工作者更加努力工作。他说：“未来，我们将继续探索社区治理的好方法、总结好经验。金杯银杯不如百姓的口碑，我们会秉持‘我将无我，不负人民’的初心，为居民创造更加和谐温暖的社区生活环境。”

北京社区报 2023-10-26