



## “小巷总理”扎根居委一线38年 方法与与时俱进 服务不忘初心



现任静安区北站街道晋元居民委员会党总支书记的潘亚芬，在居委一线工作了38年。在工作范围覆盖3个小区，两千余户居民的潘亚芬看来，能够为社区工作大半辈子，是缘分，是荣誉。

从1981年毕业后，她就投身社区工作，最初在劳动服务所做队长。1984年，居委会需要开展团工作，她马上就答应下来，自此便一直在居委会里。在她看来，社区工作早就不再是原本“每周四拿把扫帚去大扫除”，而是要紧紧在居民身边开展，共建温暖的社区大家庭。她说：“这么多年来，个中滋味只有自己知道。不过只要居民最后一句‘我的问题都解决了’，一切都是值得的。”

青年报记者 周琳琳

社区工作年轻化

### 社区里来了更多年轻人

近四五年来，“小年轻”不断充实到居委干部队伍里，潘亚芬与他们的接触更多了。“工作中，我们要用丰富的经验进行‘传帮带’。他们自己也要用心做，要设立服务目标，创新服务方法。”潘亚芬看来，这也是一种演变。当年像她这样一毕业就选择居委会工作的人十分少见：“那会儿我们这片做社区工作的人里，只有我一个‘小年轻’。大家对居委干部的印象就是‘婆婆妈妈’，这种印象在近几年得到了改变。”随着信息化时代的发展，居委会也的确需要补充“新鲜血液”。

与居民沟通的形式，也在发生变化。潘亚芬喜欢在小区里“偶遇”居

民，从随意的交谈中了解他们的近况，不断加深感情；她也会去往居民家中，上门沟通。这两年开展的“大调研走访”制度就是后者的升级版：居委干部每人每天要走访5户人家，第一时间了解居民现状和诉求。“原来我们也一直在接触居民。而在约束制度下，我们与居民的沟通达到百分之百的到达率。”通过大调研走访，潘亚芬和同事们的确了解到一些“不愿给居委会添麻烦、平时不来反映情况”的居民的真实情况。“比如有对夫妻平时不声不响，但其实都生了重病。我们看到都很动容。”而居民们对于居委干部的上门也很感动，表示“愿意说说心里话”。

为城市发展服务

### 工作自始至终“想居民所想”

2018年，北站街道北市场小区刚归入晋元居委区管辖范围时，居委会党总支书记潘亚芬就碰上一件大工程：拆违。这些违章搭建建筑大都建于30年前，房屋历史久远。此外，有些居民住房确有困难，拆除这些违章建筑的难度和阻力可想而知。对于刚刚接管北市场小区居民工作的潘亚芬来说，更可谓“难上加难”：这些居民们，自己都还不认识啊！

拆违前一天下午，她参与了有关会议。会后，她马上邀请小区原居委会书记一同拜访第一户待拆违居民。潘亚芬了解到，住户是八十岁的老太太和她五十多岁的儿子，二人都身患重病。而他们违章搭建出的房间里还摆放着不少家具，并没有要把它们搬走的意思。母子俩态度坚决地表示不愿拆除，不然会影响现有生活。尽管潘亚芬很想尽快说服他们，但也没有过分迁就。“当时他们说到自家房子的房产问题，我的确不了解。如实告知他们后，我马上致电相关同事，再把结果向他们转达。”多年居委工作经验让她明白，处理居民的问题一定要实事求是。对于自己不清楚的地方，不能轻易向居民下定论、做保证。

第二天，忧心了一整晚的潘亚芬早早赶到了那户居民家中，老太太的儿子也已经到了。“来，咱们进屋里谈。等下外面拆违了，灰尘大！”潘亚芬“哄”着他走出违章搭建部分，并且顺手拉上了窗帘，继续苦口婆心地和他沟通拆违问题，积极为他解决实际难题。聊着聊着，他被潘亚芬的真诚所打动，当场就加了联系方式并接受拆迁。潘亚芬也在诚心相处中和他们一家人成为好朋友。

这次拆迁总共涉及178家住户，潘亚芬挨家挨户全部跑了一遍。其他时间，她就“镇守”办公室，方便居民反映问题。潘亚芬和领导用“精疲力尽”形容拆违工作，好在得到了居民的接受和理解。拆违也给了潘亚芬接触合并来的“新”居民的机会。如今合并一年，大家的关系愈发融洽。“1996年也有过拆违，当时秩序有些混乱。而这次拆违就和以往有所不同，街道、城管中队、社管办等部门带领我们把工作做得比较细、比较深。”在她看来，许多职务和身份都会终止，除了“党员”，不论是在职党员还是社区党员。他们也是拆违工作中的重要人物。“我们多次在党员会上提出，党员要带头支持拆违。虽然党员也是居民，也有想法，但他们做到了。”近几年来，党建引领作用愈发凸显，形成了一种风气，凝聚成一种抓手。在许多大是大非面前，党员会主动站出来讲几句公道话，这就在居民中间起到了至关重要的作用。平日的工作中，党员也会积极发挥力所能及的作用。同样在合并初期，一位党员主动提出要潘亚芬分担居委会工作，这在一定程度上也助力潘亚芬能够更好地应对拆违工作。

三十年前的违章建筑，能够在三十年后的今天被统统拆除，实属不易。“这说明政府办事力度和公信力也经历着变化。”潘亚芬表示，违章建筑被拆除产生安全隐患等问题也随之消失，取而代之的是采光佳的封窗、避免高空抛物的雨棚、代替臭水沟的大理石封闭设施、漂亮的橡胶跑道……这里终于跟上了城市日新月异的面貌和环保绿色的生态。

居委工作融入居民自治

### 零距离、面对面、心贴心与居民相处

调研情况后，更重要的是满足居民的需求，解决居民的问题。“有些问题仅仅通过居委会层面是无法解决的，我们就会向上反映，集多方力量为居民办事。”小区里被绿化遮挡住的消防龙头，以及受到影响的行车道，都是在上级领导的关心和不同单位的配合下得以解决的。她说：“在整个过程中，我们就像是一张名片，让居民进一步了解居委会，看到我们的能力和风采。”

居委会除了要连接好自身与居民，还要成为居民与居民之间的“黏合剂”，凝聚居民关系。“过去里弄房子里，门一开大家就见到了，都很热情。在我们这里，这份热情也并没有褪去。我们依靠的是团队文化建设。”通过丰富多样的团队，把居民凝聚在团队里，再凝聚在社区里。

“你喜欢唱歌吗？可以来参加我们的团队！”和居民的聊天中，潘亚芬会问问大家的兴趣爱好，“推销”团队。不过，这些团队并非街道组织，而是由居民自发组织，由居民队长管

理的。

旗袍队、合唱团、越剧班、拉丁队……这些团队的成立时间长达十几年，短的也有五六年了。平时，团队每周都会组织活动。6月26日举行的“追梦新时代颂歌献给党”文艺汇演中，潘亚芬组织起十余个团队提交节目。“我们的老百姓，就是明星！”精心准备的演出得到了居民们一致的交口称赞，特别是居委干部准备的垃圾分类主题小品。“这也是我们宣传形式多样化的体现。所有工作都要跟上时代的步伐。”

一个月前，测评员来到他们小区，临时需要一些居民配合完成对城管工作的测评。信息化时代，相关通知非常方便地传送到微信群里，引发了一呼百应。“5点收到临时通知，不少居民马上关了煤气就从家里赶来。测评人员都说是第一次见到那么多居民来做测评。”用心、热心、真心、贴心，潘亚芬用积极主动、一心为居民的工作态度，换来了大家的认可和支持。

记者手记

### 脸有笑容，心有阳光

此次采访“确有不”，倒也“有头有尾”。前者指的是采访过程中，潘亚芬总计收到6通电话，3人来访，足以看出她平日工作的繁忙和琐碎。后者指的是采访开始前和结束后，潘亚芬

都会在小区里和来往居民聊上几句。要说印象最深刻的，则是记者刚进入小区时，潘亚芬刚结束一场闲谈，转头笑着问道：“你好，你找哪户人家？”脸有笑容，心有阳光，就是这般。