

社区书记每日脚步不停 记挂居民大事小情 第一时间帮百姓解烦忧

“行走”的
12345

本报讯(特约记者 张悦)“您好,角东社区。”罗宝东用左手接起电话,包着纱布的右手靠着大拇指的力量夹起笔,记下居民刚刚反映的问题。

罗宝东是丰台区马家堡街道角门东里西社区的书记。如果把她每天的工作轨迹画出来,会发现她不停地在办公室、小区里、各方协调单位之间转,以解决居民反映的各种问题……罗宝东笑称自己就是“行走”的12345。

近日,记者跟随罗宝东在社区转了几天,记录下她忙碌的三个瞬间。

风雪来信

家里暖了 心里更暖

12月11日,北京迎来初雪。

早上8时30分,刚到办公室,罗宝东就听到有人喊她:“罗书记,在吗?我给您送表扬信来了!”抬头一看,原来是住在86号楼206房的韩阿姨。“多亏有您,我家终于暖和了,不然这下雪可怎么办?”韩阿姨拉着罗宝东的手说。

韩阿姨的谢意源于一份风雪中的温暖。韩阿姨住86号楼3年了,每年冬天,厨房暖气总是不热,在家做个饭很受罪。上个月,韩阿姨找到了罗宝东。罗宝东联系供暖单位一查才发现,暖气不热是个老问题。原来,是由于一家住户把厨房的暖气包在了柜子里,又不愿意拆柜维修,结果不仅206房,这栋楼还有8户人家房间都不热了。

“这怎么行呢,一赶上下雪就更冷了。”罗宝东上门调解了多次,一直到下雪的前一天,罗宝东和供暖单位决定绕过这家住户,从地下室单独走一个管。这个方案终于让暖气通到了韩阿姨家里。虽然雪一直下,但韩阿姨不仅身体暖和,心里更是暖意融融。

工作宝典

社区书记联系卡随时发

在小区里转着,罗宝东不时从兜里掏出几张红色的小卡片递给居民。这张“社区书记联系卡”上面有罗宝东和社区的联系电话,原本已经贴到了全部住户的门上,怕有居民弄丢,罗宝东总是随身带着。“这个有助于把问题提前一步解决。”罗宝东笑说,自己就是“行走”的12345。

“罗姐,你好!”“妹妹,路滑,小心点!”……罗宝东在社区“转”的一路上,全是“家里人”在跟她打招呼。

“您手怎么了?”“一个不小心,骨折了。”原来,上个月的一天晚上,罗宝东在社区开了一场协调会,一直开到晚上九点才结束。黑夜里,罗宝东骑着电动车回家,不小心车子失去平衡,一下倒在地上,手也粉碎性骨折了。

“这个您可得注意,天儿这么冷,别吹风。”居民们心疼地说。“居民的关心真是温暖,感觉手都没那么疼了。”罗宝东开心地笑着,露出两颗虎牙。

“我们都是24小时待命。”两个多月来,罗宝东仅微信好友就多出了100多个,每天接到的电话更是数不胜数。她还有一个“问题本”,里面是居民每天找她解决的问题。其中多是民生类诉求,如供暖、漏水、出行等。

“之前的居民有问题但不知道该向谁反映,张贴社区书记联系卡就是把居民最需要的联系方式直接送到家门口。让我们所有工作人员变成‘行走’的12345,减少处理问题的中间环节,第一时间解决居民问题。”马家堡街道市民诉求处置中心负责人张奇介绍,今年10月份开始,街道发放了近6万张社区书记联系卡,基本上覆盖所有社区跟居民,两个多月来,街道接到的12345派单数量降低了近40%。

另外,丰台区还在社区公示牌中“公示”了社区书记照片、电话、地址、微信等内容,增加了网格员、物业管理、社区民警等信息,社区将公示牌尺寸放大,放置在楼门单元、平房区路口、公示栏等醒目位置。目前,丰台区已实现社区书记联系卡、公示牌全覆盖。全区26个街镇共制作并发放社区书记联系卡近93万张,悬挂张贴社区公示牌3万多个。



罗宝东(右二)和社区工作人员到居民家中走访

书记剪影

10:30 电梯突发故障 立刻组织抢修

“罗书记,85号楼的电梯坏了,这十几层怎么上去啊?”10时30分,一位居民打来电话,语气急促。

“电梯已经在联系更换了,不过还需要一段时间,要不您先乘坐另一部电梯上楼?”罗宝东一直关注着社区里各部电梯的运营,社区里老楼多,电梯容易出问题,住户又多是老年人,一旦电梯坏了,真就寸步难行。

“电梯全都坏了!”居民又说,85号楼唯一的一部备用电梯也“下岗”了。罗宝东一听吓一跳,挂了电话,马上开始“转”起来。5分钟内,他打了3个电话,催物业找人、催维修公司、催工人到场,言语里透着焦急——居民的事儿耽误不得。

这时候,一位工作人员跑来告诉她,85号楼下已经聚满了居民,全在等电梯呢。

这下,罗宝东彻底坐不住了,她抓起外套,连围巾、帽子都没顾上拿,一个箭步就冲出了门。只见她三步并作两步,风风火火地往小区赶。走到小区门口时,她鼻子耳朵都已冻得通红。

“哎哟,您怎么在风口上坐着,这儿多冷啊。”走进楼门洞,罗宝东看见一位坐轮椅的老人守在门口。虽然楼门口安装了挡风帘,但开门时的冷风还是让人瑟瑟发抖。罗宝东和老人家属一起把轮椅推进了楼道里,才转过头去看电梯。

正对着楼门有两部电梯,一部写着“电

梯故障,暂停使用”,另一部的显示屏也完全黑了,怎么按都没动静。“维修师傅到哪里了?能快点儿吗?我们这儿好多人等着呢。”罗宝东一边给维修人员打电话,一边查看电梯问题。

电梯旁,不少老人一会儿看看电梯,一会儿看看门外,在狭小的空间里来回踱步。“您住几楼啊?”“师傅这就到,大家别着急”……罗宝东不时和老人们聊天,安抚着他们的情绪。

10分钟后,维修人员赶到现场。用了不到10分钟时间,备用电梯就恢复运行了。“谢谢书记,我们先上去了。”老人们陆续回家,罗宝东一直蹙着的眉头这才展开。

14:30 污水管道返水 及时协调疏通



罗宝东和社区老人亲切交流

“社区书记好找吗?”这个问题对角东社区居民来说不难回答。因为就算居民不去找罗宝东,她也会到小区里来找居民。

“我们社区情况比较复杂。”罗宝东介绍,角东社区不仅老旧小区多,还有不同的产权单位,物业公司也是各有所属。2500户居民里有退休职工、搬迁居民,还有不少租户,少不了有这样那样的问题。

14时30分,罗宝东来到83号楼史女士家中。一进门,污水的恶臭味就扑面而来。“我真是被这个污水整崩溃了。”史女士无奈地说。

一谈污水,说来话长。两个月前,一楼的史女士家开始冒污水。一次次联系物业,总是无功而返,最终她找到了罗宝东这里。罗宝东了解情况后,迅速给史女士安排了应急处理,找师傅帮她做了下水道的疏通。

按说疏通一次下水道怎么也得管几个月,可没几天,史女士家又开始冒污水了。她又找到罗宝东,希望师傅再来一次。这一次,史女士通过师傅介绍的专业人士了解到,自己家的污水不是堵了,而是因为之前的自来水管漏水,把污水主管冲坏了。

污水主管如果真的冲坏了,那可是个大工程。不仅影响整栋楼的排污,还牵涉到楼体下的主管线排布。了解到这个情况后,罗宝东赶紧跟物业交涉。可新物业并不了解老楼的管线,要想“动手”,还得找原始产权单位。就这样,罗宝东一边跟物业协商,一边跟产权单位沟通,来回折腾了好几次,双方终于定下时间跟史女士一起商谈维修方案。

罗宝东去史女士家的第二天上午,社区、物业、产权单位三方碰头,商量出了解决方案:尽量不刨开史女士家的地面,从底下找问题。史女士也对方案表示认可。

“等备好材料,也许3天就能动工了。”罗宝东说。

23:30 水箱哗哗漏水 连夜排查险情

社区书记几点下班?答案是:没点儿。“我们24小时开机。”每次发放社区书记联系卡时,罗宝东都会跟居民补充上这么一句。

“居民一声召唤,我们肯定得立刻到他们身边解决问题。”这样的工作性质,让罗宝东成了“夜猫子”。

“书记,不好了,这窗外外面、天井里,全都在流水呢!”23时30分,刚躺下的罗宝东被一通紧急电话惊醒。

听到居民说漏水,罗宝东困意全无。她

一下想到了位于顶楼的老水箱,那可有整整一个房间大小的水容量,要是水箱漏了,一栋楼都得给淹了。

“您先回屋待着,我赶紧问问怎么回事。”说罢,罗宝东赶紧爬起来给物业打电话。电话呼叫的时候,她已经开始在想接下来怎么去居民家、怎么堵水箱……“要是水箱的问题,肯定不能让它这么漏!”

心急如焚的罗宝东终于等来了“准信儿”:物业排查发现,是17层住户的八字阀

爆了。八字阀控制着水管连接处,很关键。然而当时已是凌晨,就算想买新的部件也找不到营业的店铺了。罗宝东和物业商量,先把楼层上部的水阀关掉,然后第二天早上早点儿换阀门,这样不至于影响居民正常生活。

虽然漏水源头找到了,但罗宝东辗转反侧难以入睡,她想着第二天一早得赶紧在社区群里把漏水情况跟居民说一声,再安排一下旧水箱的善后工作,旧水作消防用水正好,水箱也得再加固……