



做群众的“贴心人”

——记兴海县子科滩镇城西社区党支部书记童延英

本报记者/才让本

这是一位社区党支部书记从业13年的故事；

这是一段在当地传为佳话的故事；

这是一段温馨而又和谐的故事；

这段故事里，有女性独有的体贴与柔美，也有女性少有的果断与坚强。让我们把时间拉回到2011年11月1日，从这位党支部书记上任的第一天说起。

这天，兴海县组织部换届选举，童延英当选为兴海县子科滩镇城南社区党支部书记。跟所有人一样，此时的她心情无比激动，心里暗想要在社区“一展身手”，但冷静下来后的童延英又深感肩上的担子更重了。因为，童延英在社区工作已有一年，知道社区工作涉及方方面面，小到邻里纠纷，大到政策落实，都需要亲自参与和管理。

无论如何，要干一行爱一行。在童延英看来，遇到困难是必然的，但办法总比困难多，坚定信念勇往直前才是自己要做的。

“每天到社区走一走、看一看、聊一聊，坚持记好社区服务一本账，了解社情民意，掌握第一手资料。”这是童延英上岗后做的第一件事。当时社区网络还没有普及，两条腿和一张嘴就是她掌握社区情况的“法宝”。

走访中，童延英发现辖区居民对社区工作满意度不是很高，尤其对辖区内的卫生环境意见很大。“书记，能不能为老人提供上门服务？能不能把小区卫生搞一搞？”面对群众的诉求，作为社区党支部书记的童延英当面承诺，一定为大家解决存在的问题。

时隔一天，童延英就召集社区所有工作人员召开会议，就辖区存在的问题上会研究。会上，大家集思广益就提供上门服务和环境卫生整治达成共识，表示为辖区老年人、行动不便、生活困难或有其他特殊情况的多元居民提供上门服务、代理代办服务，且招募志愿者定期开展环境卫生大清扫活动。

按照社区居民花名册，童延英带着其他两名工作人员到老年人、行动不便、生活困难户家中走访，询问他们的实际困难，在笔记本上一条一条记下来，并当面答应由谁来负责此事，在什么时间段解决。

此后，“上门办”服务模式就如同把服务中心的办事窗口直接搬到居民面前，让辖区群众通过远程视频直接面对中心工作人员，足不出户便可享受到各类政策咨询及办理各项社区行政事务等服务。

童延英总是说，从解决居民群众最关心、最直接、最现实的问题入手，多层面、多角度，多方位为居民打造出一个自治参与广泛、服务内容全面、环境温馨宜居、生活舒心愉悦的和谐社区

是她所追求的目标。

不到一年的时间，城南社区就建成了一支想服务、会服务、能服务的社区党员干部队伍，让错综复杂的社区工作变得井条有序，也让辖区居民感受到了来自社区“自家人”的温暖。

通过召开座谈会、调研、征求意见的形式，童延英制定了周学习总结部署会议制度，每周召集全体社区干部在一起，梳理社情民意，商讨解决办法，对上周安排的工作进行分析小结，对本周工作进行安排部署。

2015年，童延英多方奔走，四处求援，争取资金12万元为城南社区粮贸巷修建了公共厕所一所，解决了近80户居民7年来没公厕的困难。

年久失修的子科滩镇桑当路也在这一年重新被翻修，焕然一新的道路解决了居民行路难的问题，实现了党建资源和发展成果共享。

作为支部书记，童延英深深知道，做好社区工作的前提是社区居民之间要团结和睦，只有社区和谐了，做工作就好做了，就算遇到任何困难大家能一起想办法扛过去。

在民族团结创建工作中，童延英忠实履行抓班子带队伍职责，城南社区成立以藏民族为主的环卫志愿者队伍和汉民族为主的文化志愿者队伍，精心组织以民族团结进步为主题的群众性文体活动、公益活动、岗位窗口宣传等特色活动，开展以“心连心、民族情”“中华民族一家亲、同心共筑中国梦”“家和万事兴”为主题的创建活动，使民族团结之花首先在社区服务队伍中相互融合、生根开花。

在每年开展的各类主题宣讲活动中，童延英把民族团结进步宣传教育纳入每一次的宣传活动当中，通过采取文艺演出、知识竞赛等多种群众喜闻乐见、善于接受的形式将民族团结进步相关内容进行宣传，使平时平常的宣传深入人心，将民族团结进步创建工作融入日常，抓常、抓长。

通过努力，童延英先后获得“全州创先争优优秀共产党员”“青海省社会工作协会‘优秀社工’”“全州2013年—2014年度精神文明建设先进工作者”“全州优秀党务工作者”“青海省‘巾帼建功标兵’”“青海省创建民族团结进步先进区先进个人”等荣誉称号。

这些成绩，是童延英这些年付出的肯定。对于女儿，童延英则更多的是亏欠和内疚。

“书记妈妈，大忙人，又加班着吗？”虽然是女儿的一句调侃话，但童延英还是认为女儿的话的背后是自己没有尽到一名母亲应尽的责任。

城南辖区人口多居民分布广、楼宇多、集中纠纷多。一遇到刮风下雨的天气，童延英的眉

头就皱了起来，打电话问险情、开着车跑网格成了她的习惯，确定一切安稳后才放心能回家。第二天一大早第一件事就是到辖区看看，有没有啥事，有没有安全隐患。

好不容易等到休息日，每每看到妈妈紧锁的眉头，懂事的女儿就会劝妈妈：“妈妈安心休息吧，社区不是还有其他人吗？不要把自己搞得神经病一样！”

因为女儿在西宁上学，童延英唯一能做的就是闲暇空余给女儿打一个电话、让女儿学会独立、学会照顾自己、学会没伞的孩子自己奔跑，也时常劝女儿要理解妈妈、不要记恨妈妈！

懂事的女儿没有让童延英失望，她学会了做饭、打扫卫生、按时完成作业。打懂事起，女儿没有让童延英生气过，反而女儿的懂事让童延英内心多了几分愧疚。

这些年，童延英没有给女儿更多的关爱，而把自己更多的爱给了社区，给了社区居民。如同辖区的一位居民所说：“我们的童书记是一个忘了自己的油缸救了我们水缸的人啊！”

2016年，对于童延英来说是特殊的年份。这一年，她从城西社区调整到城西社区继续担任党支部书记。也是这一年，童延英带领社区工作人员在居民信息管理方面打造出了“三活”工作台账，被海南州委组织部录入《2017年基层党建工作创新案例选编》一册，在全州社区管理服务领域开创了新特色，迈出了新步伐。

所谓“三活”，是指“活户籍”“活地图”“活档案”。

结合日常走访，对每家每户的信息进行登记，掌握每户家庭成员情况和动态信息，做到数据最新、底数准确，即为“活户籍”；

通过地毯式、无死角的排查，掌握街道、家属楼和商户位置，准确说出房屋建筑的四至界限、邻里情况，做到网格内房屋状况底数清、数据明，即为“活地图”；

在采集每家每户信息的基础上，耐心询问了解家庭成员情况、就业状况、收入情况等，逐渐形成了一本网格档案，即为“活档案”；

拿辖区居民的话讲，只要一说到某某家，童延英立马就会知道是谁家，家里几口人，分别是什么职业。在童延英心里，熟悉并运用好“三活”，社区工作就做成了一大半。

经过童延英和大家的努力，城西社区的网格居民信息从过去的13项内容增设到了23项，极大地夯实了三基工作基础。

刚到城西社区的童延英跟5年前刚当选书记时一样，面对新环境、新任务，她首先做的就是创新工作方式，以身作则带领大家把社区管理好、把居民服务好。

日常工作中，童延英坚持每

周总结、每月调度、每季量化评比积分，年度积分晋星，兑现奖惩；严格执行“三会一课”制度，研究解决社区建设问题；坚持记好社区党建资源、群众“急、难、愁”和社区孤、残、病“一本账”；坚持宣传教育、服务群众、调解矛盾和了解民意“四上门”。

在服务居民上，童延英不遗余力地践行一名共产党员的初心。按照社区党支部——社区居委会——便民服务中心“三位一体”的管理模式，制定“五个一”工作机制，将原来以“人员类别”为窗口服务项目的理念更新为以“服务阵地”为内容的智能化窗口服务，打造了“五站”式便民服务中心，使窗口智能服务进一步强化，服务标准进一步提档升级。

通过党支部引领、共建党支部领办，城西社区共解决进城农牧民饮水难、行路难、无路灯、公厕旧、绿化少等共驻共建事项20余项。帮助解决贫困家庭燃眉之急30余期，落实帮扶资金、物资5万余元。

在童延英看来，社区是连接居家养老和机构养老的桥梁纽带，必须要把这项工作做好、做实。

面对辖区内的老龄、孤寡老人等弱势群体，童延英以“居家养老”为依托，加大与居家养老机构的沟通共进力度，将辖区高龄老人、失独老人、孤寡老人分类统计，加大与居家养老中心的协调志愿服务，使志愿服务有更加更广的服务人群。

辖区居民丁英芳、困难群众花毛杰说起童延英，都会竖起大拇指说：“这真正是我们的书记，是我们居民的书记。”

这两个特殊家庭，是童延英在进社区入户的时候发现的。当时，童延英和社区姐妹们用自己的微薄的工资为老人买了被子，还有必需的生活用品。

当看到常年卧床不起的丁英芳时，童延英第一时间组织党员干部并联合支部共建单位卫生局发动了全县范围内的募捐活动，将14000元救助金送到了丁英芳家里。

面对群众的需求，童延英以实际行动回应大家的期盼：“竭尽全力解决好老百姓的烦心事、操心事、揪心事！”

在社区工作人员的共同努力下，童延英先后协调上级部门，争取解决城西社区城乡接合部225户农牧民吃水难问题、文昌路48公里硬化路铺设工程、华盛小区绿化植被3000余株，绿化覆盖面达96%，修复小区路面2000多米，围墙1000多米。

在城西社区工作的这些年，童延英把所有的精力投入到服务各族群众中。有人说她是“大恩人”“老好人”，也有人说她是“好书记”，面对这些，她只是淡淡一笑。对于她来说，这只是她的本职工作，得到群众的认可是

她继续向前的不竭动力。

刻苦钻研、思维开阔是童延英的特点，无论遇到什么工作，她都能超前谋划、认真思考。针对社区移民群众较多，村风民风不良的问题，童延英积极推行“居民公约”，经常开展以“爱家乡、促进步、讲正气、树新风”为主题的宣传活动。

走进城西社区红叶绣房，只见香包、鞋垫、挂饰等精美手工成品挂满屋子，65岁的城西社区居民拉毛才让正在红叶绣房直播鞋垫教程。镜头前，她一边绣鞋垫上的花朵，一边对着镜头解答网友的疑问。

说起在兴海县子科滩镇城西社区红叶绣房的收获，拉毛才让说，最近学会了网络直播，每天在直播中就能卖掉自己的刺绣成品。平时，除了做鞋垫外，还做藏式婚装，现在，仅做鞋垫每个月就有1000元的收入。

“新时代文明实践既要治理有方，还要创新方法提振妇女经济收入。”童延芳说，社区有1082户2865人，其中农牧民占大多数，妇女们没有挣钱的途径，也没有独立的经济收入，但家家户户都有妇女们绣的精美刺绣物件。

为了使新时代文明实践在群众间得到实效，2019年，城西社区通过网格治理，将妇女们的刺绣集中到红叶绣房里，按绣工不同分成三个小组，不定期开展民间文化培训课，提升绣娘的刺绣水平，并依托直播平台结合电商交易平台销售手工刺绣成品，拓宽绣娘们的致富路。

在红叶绣房，像拉毛才让这样增加收入，改变生活的妇女还有很多。

在巩固民族团结先进区创建成果方面，城西社区打造社区民族文化长廊，制作室内、室外宣传展板，宣传民族团结、少数民族文化、社会新风尚、社会主义核心价值观、家风家教、党风廉政、文明社区建设等内容，促进各民族包容共进，营造了民族团结平等互助的良好氛围。

通过8年的努力，城西社区矛盾纠纷零积压零拖延，居家养老服务日渐成熟，民政救济救灾、临时救助服务半径扩大，辖区脏乱差现象得到有效控制，小区绿化覆盖面不断加大，物业管理日趋规范，小区路面路灯等基础设施不断完善。

2020年，城西社区创新开展党建引领文明实践“五张牌”工作法作为党建项目，得到了上级党委的高度评价和肯定，社区被评为海南州新时代文明实践示范社区。城西社区也成了兴海县，乃至海南州闻名的先进社区、文明社区、示范社区、幸福社区。

在童延芳的带领下，城西社区先后被评为“全国无邪教示范社区”“全州绿色社区”“全州民族团结进步示范社区”等荣誉称号。