

扎根社区一线15年 85后年轻社区书记为居民打造“和睦”之家

本报讯（记者 沈星凯）第一次见到周呈的时候，记者问他，待会儿进居民家采访要不要提前安排一下，他说“不用，直接进，在和睦就像自己家一样！”自信、阳光，还透着一丝丝骄傲。

他就是和睦街道和睦社区党委书记周呈，在不久前刚获评2019年杭州市最美社工。回忆起自己的15年社区工作经历，他直言：“酸甜苦辣丰富得很，但是总的品味起来，还是‘家’的味道。”

“闲不住，靠得牢”
一步一个脚印敲开居民“心门”

和睦新村始建于上世纪80年代，经过30多年的风雨侵蚀，小区内外都显得有些破旧。周呈刚来和睦工作那会儿，街边小摊贩随处可见、楼道的堆积物“如山”，让他很是着急。“起初上门做工作，总吃闭门羹。”但渐渐地，周呈摸到了做社区工作的门道，那就是要把居民的事当成自己的事来办。

“小周，我们这层楼的灯又不亮了。”“周书记，我们小区停车位能不能优化一下。”“周书记，小区里什么时候可以有一个老年食堂啊。”……

面对居民们提出各式各样的问题，小到换一个楼道灯泡，大到为居民打造综合养老街区，周呈每件事都事必躬亲，每天的工作状态，不是在走街串巷进行检查，就是奔波在各个楼层入户走访。有时候，忙碌一天才发现午饭还没来得及吃。

“周书记闲不住，靠得牢！”逐渐地，居民们开始信任和拥戴

这位社区书记，有啥烦心事也愿意跟他唠嗑上几句。

破除重重阻力
打造居民家门口的综合养老街区

“社区60岁以上老年人占户籍人数的32%，养老设施几乎为零，这该怎么办？”在与居民常年累月的接触下来，周呈发现社区老年人多，养老设施跟不上，百姓的诉求反映强烈。于是，为社区老人打造一处家门口的养老基地的念头在周呈心里萌发。

说干就干。2018年，打造“颐乐和睦”养老服务综合街区的事被提上议程。周呈带着工作人员在充分考察社区环境的基础上，选定了6号楼北面的矮楼层来打造一处可休憩、宜乐宜养的养老街区。

但说起来容易，做起来阻力可不小。“颐乐和睦”的“前身”其实是一处车棚，内有400余量电动车和10家商户，腾退工作一启动，就遇到了阻力。“车棚拆了，我们车停哪儿？”“让我们店面腾退等于砸我们饭碗”，商户和居民情绪激动，不配合腾退。

居民和商户说得在理，强行腾退肯定不行，为此，周呈和社工们一边倒排计划，成立腾退工作小组作居民和商户的思想工作；一边绞尽脑汁，为居民和商户解决眼前的困难。最终在和睦公园找到了一块合适的地块，建造了一处可容纳五六百辆电动车的停车棚，让电动车重新“安家落户”，让居民的心头大石落下了。针对商户，特别制定了“一户一方案”，为



周呈

商户与辖区企事业单位“牵线搭桥”，为他们寻找适合的岗位。不到1个月时间，10家商铺的清退工作也顺利完成。

经过1年多的建设，2019年初，“颐乐和睦”养老服务综合街区正式开街，让老百姓在家门口就能享受一条龙养老服务的。

创新推出“和睦议事港”
社区的事情大家议

十多年的社区工作经历，让周呈琢磨出了很多做社区工作的方法，其中最值得一提的是创新推出了“和睦议事港”。

“和睦议事港”通过每幢楼推选出的“议事员”作为议事代表，每个月进行议事会，针对居民反映的大事小事，通过群策群力、头脑风

暴的方式进行解决。这些年来，通过“和睦议事港”推动解决了垃圾分类、停车泊位、架空线路等事关居民群众的关键小事，这一机制也得到了居民的认可。有时来“和睦议事港”坐坐，有因难找“和睦议事港”，成为居民的共识。目前，和睦社区已有三分之一的居民成为议事代表，形成了一支反映民声的居民代表队伍。

目前，和睦社区已启动新一轮老旧小区改造，“和睦议事港”作为一个百姓最好的“发声筒”，将充分发挥“调和百味”的作用，让提升改造不再“众口难调”。

“为居民打造‘和睦’之家，这就是我的初心。”坐在“和睦议事港”里，这位85后年轻书记眼神里充满了坚定。



汪建：三方协同治理的“开路先锋”

本报讯（记者 杨瑾 通讯员 徐吟翊）2017年，我区在全省首创社区居委会、业委会、物业公司三方协同治理新模式，探索设立“三方办”，破解三方联动难题。同年，汪建入职拱墅街道“三方办”，以饱满的热情和充足的干劲，积极投身基层治理的第一线。工作中，他始终牢记“群众利益无小事”，坚持办实事、办好事、解难事，暖了民心，也赢得了群众的认可。

学以致用
擦亮基层治理“金字招牌”

“一个人可以没有经验，但绝不能放弃学习。”汪建说，正是这句话一直激励着自己，迎难而上、直面问题。

“三方办”最大的特点，就是要围绕业主、业委会、物业公司的“家长里短”，不偏不倚做好“大家长”和“老娘舅”。处理居民投诉、指导业委会换届、参与物业公司续聘事项……一开始，汪建作为一名“新手”，还摸不到“门道”，于是他便从身边小事做起，从一点一滴学起。找从事接访工作的老同志学习调解，向社区律师咨询法律法规，同时还自学《物权法》《杭州市物业管理条例》《业委会指导规则》等专业知识，搜集整理典型案例，梳理总结方式方法。

2018年5月，辖区某小区物业交接时，因部分业主一直未上缴物业费，原物业便擅自将代管的30万元经营性收入作为抵押，拒绝归还，双方由此产生重大矛盾，差点对簿公堂。

知悉这一情况后，汪建联合社区党委约谈了原物业和小区业委会，请双方坐到一起，前前后后协调6次，通过讲法律、明事理，既强调业委会在物业费缴纳宣传中的责任义务，同时也协定经营性收益的归还时间表，使双方都心服口服，“握手言和”。当年11月，业委会主任亲自带着锦旗来到街道，直夸汪建“尽职尽责关爱百姓，无微不至体察民情”。

两年来，汪建坚持党建引领，强化街道、社区党组织在三方协同治理中的核心作用，实现4个小区的社工选举进入业委会，顺利完成清宸公寓等16个小区的业委会选举，有效推动了睦邻小区建设，也擦亮拱墅街道党建引领、三方和谐的“金字招牌”。

敢为人先
打造三方协同“专属密码”

从最开始的无从入手，到后来的渐渐上手，再到现在的得心应手，汪建在三方协调中举一反三，搭建业委会联谊会，创新推出小区经营性收益审计公示、聘用专



汪建（左一）

业会计公司等措施，打造独具拱墅特色的三方协同治理模式。

在处理多起因经营性收入引起的纠纷后，汪建发现，对业委会经营性收益的管理缺少行业规范。于是，他大胆提出“经营性收益审计”这一设想，由第三方单位每年对业委会经营性收入进行审计公示，实现收支透明化。同时，若是想直接聘用专业会计公司负责账务，从源头规范业委会的收支，还可以通过街道三方办生成的“公共会计推荐库”来选择，让业委会、物业和

业主三方都用得舒心和安心。

截至目前，已有大河宸章、运河东苑等4个小区推行了公共会计，而经营性收入审计实现街道全覆盖并面向全区推广，被写入多个小区议事规则，业委会的管理日趋规范。

道虽通不行不至，事虽小不为不成。汪建说：“我只是做好份内的工作”，但他不甘平庸的拼劲，心系群众的情怀和无私奉献的精神，在平凡岗位中也能发挥不平凡的力量。



对老有所依的一点小思考

本报讯（通讯员 夏逾）根据民政部统计，目前我国单身人口已达2.4亿，并且呈逐年上升趋势。统计数据的样本，是1985年—1995年出生的人，这批人受计划生育政策影响，同时也是独生子女的一代。等到他们年纪大了，无子女、无子女、无兄弟姐妹，真正是孤独终老。现在浙江正在打造“未来社区”，畅想未来的生活模式，那如何让单身人士老有所依？

树立一个养老观念。单身青年没有束缚，没有配偶、子女的牵绊，少了很多生活琐事，在自己能力范围内，可以随心所欲。他们可能一直在追逐自己眼前的诗和远方，丝毫没有为自己的生活不能自

理打算。个人觉得，政府应该出台一系列的政策体系，结合市场需求，引导大家树立一个为养老储备的观念，早日为自己的未来打算。

制定一套政策体系。一是要有强制政策，设置年龄界限，达到一定年龄的单身男女，加重养老金缴纳的比例，到退休后可以拿到比有家庭的人更多的养老金，在经济上保障单身老人。二是要有鼓励政策，鼓励民间机构，如保险业，增加养老投资型保险设立，为那些年轻时埋头苦干没时间处理个人事务的并且有一定经济实力的人，为自己的养老问题投资。三是要有兜底政策，政府要针对单身人的养老有一定的救助机制，对无人看管又无

财产的单身老人提供最基本的养老服务。四是要有公益性集中养老场所。可以结合“未来社区”打造，在未来社区融入养老服务。

建立一批养老服务机构。社会力量是养老服务中不可或缺的一部分，除传统的养老院外，还需要有新型的养老服务机构来提供更加优质的养老服务。对于有条件的单身人群，可以在年轻、意识清醒的情况下，提前和养老服务机构签订合同。

成立一个政府监管部门。加强对民间养老机构、养老商业型投资保险的监管，要对养老服务合同进行公证，确保养老合同的公正性，建立一个和房产交易类似的监管账户，对于养老机构代为收

益、开支的事项，必须通过监管账户支出，每一笔支出通过电子信息平台上凭证等。

人口老龄化的加剧给国家和政府的负担加重，每一代都是承上启下的一代，我们的父母“养儿防老”，作为子女一定会延续中华民族的传统美德去赡养，但是作为父母，却不想成为我们孩子的羁绊，他们应该有自己的生活，解决自己的养老问题，让我们的下一代有精力和时间去做更重要的事，减轻负担过想要的生活。



我区举行“119”宣传月启动仪式 防范火灾风险 建设美好家园

本报讯（通讯员 邵婷）11月6日下午，我区举行以“防范火灾风险 建设美好家园”为主题的大型“119”消防宣传月启动仪式。

仪式上，区消防救援大队王伶俐大队长部署了全区2019年度“119”消防宣传月“五个大力”工作内容，主要以“进学校”“进企业”“进家庭”为主线，通过举办群众喜闻乐见、形式多样、内容丰富的消防宣传教育活动，最

大限度提高全社会消防安全知晓率和防控火灾能力。

仪式结束后，永绿置业义务消防队开展了楼宇消防疏散演练，并由业主组进行灭火器实操演练。同时仪式现场还开展了消防器材装备展示、消防产品展示、发放宣传资料、微型消防站车辆装备展示等消防互动体验活动，营造了浓厚的消防安全宣传氛围。

我区举办首届退役军人返乡招聘会

本报讯（记者 沈星凯 通讯员 王飞斐）“从部队退役后，在网上投了近百封简历都‘石沉大海’，这场招聘会让我意外地和一家大企业达成了意向。”退役1年多的小赵兴奋地说。

近日，为进一步激发退役军人的荣誉感、归属感和自豪感，激励更多的退役军人回乡建功立业，我区退役军人事务局组织开展了全区首届专场招聘活动。据了解，浙江顺丰速运有限公司、浙江萧杰保安服务有限公司、浙江迎来人力资源发展有限公司等30家声誉好、待遇高、有影响力的企业为退役军人推出岗位

近300个，涵盖了运输、安保、化工、制造、家政等多个领域。

活动现场，大屏幕循环播放相关企业单位名单，各家企业提供的岗位、招聘人数、薪酬待遇等信息一目了然。区退役军人事务局还在现场设立了工作台，为参加招聘的退役军人及随军家属提供精准咨询、指导和对接服务。多家企业的招聘负责人告诉记者，退役军人大都勤奋敬业、遵章守纪、勇于创新、敢于担当，是企业特别需要的人才。活动结束后，参加招聘会的近1/4的退役军人与现场的企事业达成了就业意向。

湖墅南路上排起了长队，要等20分钟？

拱墅外惠季推出 外贸企业扎堆促销

本报讯（记者 沈星凯 通讯员 张一航）近日，在湖墅南路478号的两家店铺前，一直排着长队……

“这些天在这里有很多外贸的货物，很实惠！我们附近小区的几个大姐都过来了。”“里面包、衣服种类很多……”正在排队的大姐们，兴奋地聊着天。

“从开门起队伍就一直不间断，高峰的时间段还需要采取限流，进店至少要等20分钟。”现场的工作人员说完就转身去忙了。

据相关负责人了解，这是我区首次推出的拱墅外惠季。区商务局把局属房产2间面积约100平方米店面房免费提供给外贸企业，用于清库存、去样品，减轻企

业库存压力，提高资金周转率。截至目前，全区已有16家企业报名参加此次活动。

走进店铺可以看到，里边的货品应有尽有，涵盖家居、箱包、服装、灯具等多个类别。其中，销量最好的就属床上用品、服饰配饰，普遍价格都在百元以内。其中一位李阿姨花了45元买了男女成人和孩童3付手套，外加孩子两顶帽子，包含了全家过冬的手套帽子；再比如比较受欢迎的佰适藤椅，淘宝上卖一两千，此次促销价格只有同款的一半。

本次活动从开展已经有一段时间了，但是火爆的程度丝毫不减。从目前已开业的商家情况来看，周营业额约2万元，群众反响强烈。

人文关怀志愿服务联盟志愿服务团队之星： “阳光好帮手”居家养老志愿服务队

本报讯（通讯员 高菲）“阳光好帮手”队伍主要提供助餐、助洁、助浴、陪聊、理发、修甲等服务，目前已有志愿者1554人。

为加强志愿者活跃度，我区创新实施“公益银行·阳光积分”项目，依托“阳光管家”平台，以为老志愿服务为载体，以时间存储兑换为核心，建立以阳光币为核心的服务兑换和激励机制，志愿者可通过赚取阳光币兑换所需服务、商品。

目前，小河、米市巷、拱宸桥、和睦4个试点街道已明确积

分兑换项目并开始试运行，全区累计服务老年人6070人次，兑换积分1050分。

下一步，“阳光好帮手”居家养老志愿服务队还将主动适应我区养老服务新需求，发挥志愿服务爱老、助老优势，按照平台分级、服务分类、特色分明的工作要求，由团区委牵头，各相关部门配合，充分联动企业、学校、社会、公益组织等力量，在常态化服务基础上，实现每周有活动、月月有主题、年度有考核的服务目标。

人文关怀志愿服务联盟志愿服务个人之星： 行成于细行 温暖于人心

本报讯（通讯员 高菲）姜小娟平时大家都亲切的称呼她为“娟姐”，身穿大川蓝色工服，扎着马尾辫，不管何时都保持着一份年轻活力。每一个到总管堂阳光老人家的居民，都被她灿烂的笑容感染。

一次偶然的机缘，通过同事介绍了解到大川社区服务发展中心，并以此了解到拱墅区阳光老人项目，出于对老人的关爱，对与人交流服务的热爱，姜小娟毅然加入了“大川”这一暖心的组织。自从加入大川之后，姜小娟积极参与

志愿者活动，组织便民活动，为老人提供上门、助餐、探望等服务。由于受欢迎，每天都有很多人来跟她唠家常或者咨询生活上的一些问题。在帮助间隙她还会安慰其他在等待的居民，甚至对一些特殊问题的寻求帮助者，她还会跟他们“预约”时间。往往下班了她还在为解决居民的问题忙碌着。她说：“在大川工作我获得了极大的满足与认同感，这就是我热爱的工作。身在阳光老人家，首先自己得做一颗散发阳光的太阳。”

