



社区网格员对于居民反映的需求认真记录



社区志愿者在分发居民网购的物资

## 武汉东湖新城战“疫”策

# 总书记关心的社区如何实现“无疫情”

2月21日至今,武汉东湖新城社区东湖庭园小区无新增新冠肺炎患者病例,从32例确诊患者到零增加,获得了“无疫情小区”称号。

3月10日,习近平总书记专程来到这个社区考察。在社区党群服务中心,习近平同社区工作者、基层民警、下沉干部、志愿者等亲切交流,为英雄的武汉人民深情点赞。

4月9日,习近平总书记又向该社区全体社区工作者回信,再次肯定城乡广大社区工作者在疫情防控斗争中发挥的重要作用,向广大社区工作者致以诚挚的慰问,并勉励他们为彻底打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战再立新功。

近日,记者走访了东湖新城社区,从这里的社区工作者、基层民警、下沉干部、志愿者身上看到了“无疫情”的密码。

### 社区服务扎实干

上午,一批新鲜的爱心菜送到武汉东湖新城社区,这是58名孤寡老人和残疾人士的爱心物资。胡代刚在社区当起了“司机”和“搬运工”,负责运送物资到小区的单元门口,“因为只有摆渡车运送,一上午有时候要来回跑十多趟。”胡代刚说,一周要送2到3次,确保低保户以及行动不便的居民生活有所保障。“每当有居民给我们竖起大拇指,我们就越干越起劲。”

住在4栋2单元的陶婆婆子女都不在身边,“年纪大了,手机团购不会买,还好有社区的平价菜直接送到单元门口,吃喝不用愁,社区做得很到位。”

“给人民群众当服务员不能干巴巴、硬邦邦。”社区网格员陈玲感触很深,疫情期间,她主要负责22、23、29栋的管理,居民需求的上传下达、不满情绪的沟通缓解都得她去做。“居民在家待久了难免有些牢骚、怨气,甚至晚上12点我的电话都还在响,

但我们应该理解,工作还要更加细致一些。”陈玲说,坚持就是胜利,她一定会和大家伙儿一起坚持到最后。

要满足3327户近万人的生活保障需求,难度很大。疫情发生以来,社区党总支书记、居委会主任陶久娣每天“泡”在社区里,平均每天睡不到5个小时。上门服务居民、对小区志愿工作和物资保障进行督导是她工作中的重点之一,她和社区干部、志愿者们一起,把居民们团购的生鲜分装好,逐一送到居民家中是常有的事。这次疫情,让她深刻理解了“小巷总理”的艰难,“正因为大家在大家的共同努力下,才确保了社区居民生活的基本保障,我们将慎终如始、再接再厉,绝不麻痹、松劲,继续把疫情防控作为当前头等大事和最重要的工作,把社区打造成疫情防控的坚强堡垒。”

### 志愿服务抢着干

社区缺帮手,陶久娣在社区“微邻里”平台上发布招募志愿者的信息,第二天就有48名志愿者报到,有活大家都抢着干。48名志愿者、42名下沉干部以及社区下辖公司的33名党员和社区工作者一起组成了东湖新城社区坚实的防控力量。

1月15日,从山东回武汉看望父母的哥哥谭晓,被困武汉,看到日夜在基层派出所忙碌的弟弟,便自愿到其所在辖区东湖新城社区警务室从事志愿者活动。一个55岁的糙老哥们,“一抹带十杂”:入户排查四类人员,处理邻里小纠纷,协助社区工作人员疏导抑郁症女孩情绪……他每天写日记,图文并茂,记录着警民联防联控工作的琐碎繁杂。“为了不让父母担心,不‘暴露’每天的行踪,我把微信计步设置也给关了。”谭晓说,在武汉多待一天就要多尽一份力。

“00后”谢小玉是中国矿业大学(北京)大二学生,由于开学

时间推迟,滞留在家她也成为了社区志愿者。“每天为大家送菜、买药,有时还会代缴水费、电费、燃气费,年轻人就应该多跑跑腿。”谢小玉记得,妇女节那天,一位80多岁的老奶奶常年服用的降压药吃完了,她跑了3家药店才买到,当她把药送到老奶奶面前时,老奶奶和蔼地说了声“丫头,节日快乐”。这是谢小玉连日来听过的最“动听”的话,差点感动得说不出话来。

### 民警服务联合干

“21栋有一位60多岁的阿姨行动不便需要帮助,29栋有个青年沟通有障碍需要耐心劝导。”社区民警李等军在这儿待了9年,家家户户的情况他都了如指掌,居民们也对他信任有加。

“实现矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位,构筑起群防群控的人民防线是我们疫情期间工作的准则。”李等军说,早在1月25日东湖庭园小区就实行了封闭管理,4个出入口仅保留了北门一个出入口。而在这个小区有数百名必须上班的居民。“人可以凭单位出具的上班证明出入小区,但车辆不行。”经与社区干部讨论,李等军提出安保管理要求,全面推进小区封闭管理。

当时武汉市还没有全面实行小区全封闭管理,很多居民不理解这个做法。“我们联合社区网格员、保安员、志愿者,配合社区干部逐户耐心劝说,一次不行就去两次,不管如何一定要得到居民的认可和配合。”李等军说,矛盾肯定有,但要随时掌握矛盾,及时化解矛盾,才能共同攻坚克难。

“李警官平时就对我们很关心照顾,只要他牵头做的事,就一定‘是那个事’。”72岁的王爹爹也是社区的老居民了,对李等军赞不绝口。

东湖生态旅游风景区分局民警肖侠是国家二级心理咨询师,刚下沉社区,他就找到居委

会负责人,联系建设一支服务居民的心理干预团队。很快,一支由社区干部、志愿者、专业心理咨询力量组成的心理服务力量成立。

2月24日,社区有个老家远在山东的女大学生独居一个多月,情绪抑郁。远在福建的男友与她聊天时发现异常,报警求救。社区与女孩的室友联系,希望她能帮忙稳定女孩情绪。同时,民警、社区工作人员、心理干预志愿者黄颖一同带上物品前去探望。但女孩任凭外面叫门,不发声不露面,大家只得把物品放在门口。几经周折,女孩终于和黄颖加上了微信,俩人成了好朋友,情绪好了,东西也拿进去了,还对社区和民警表示感谢。

### 总书记回信鼓舞干劲

4月9日,春日的武汉阳光明媚,戴着口罩的居民在小区有序活动,商店、快递网点、理发店都开门了。社区党群服务中心门前,前来办事的居民排成数列,穿着红马甲的网格员和志愿者们忙个不停。

当天是武汉解除离汉通道管控措施的第二天。中午,正在忙碌中的东湖新城社区工作者们收到一个令人振奋的消息:习近平总书记回信了!

社区党总支书记陶久娣激动地说:“3月10日,习近平总书记专程来到社区考察,给了我们很大的鼓舞。”

在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,在全国人民强有力的支援下,武汉人民英勇战疫,疫情形势一天天好转。东湖新城社区工作者们萌生了给习近平总书记写信的想法。大家群策群力,经过反复斟酌和修改,3月23日寄出了信件,很快就收到了回信。

习近平总书记在回信中的嘱托让陶久娣倍感责任重大。“现在社区每天有数十人返汉复工,人员流动增多,给防疫工作

带来了新的挑战。”陶久娣说,防控任务不可松懈,“按照总书记的要求,我们外防输入、内防反弹,努力抓好新形势下防控常态化工作,这样才能对得起之前所有人的付出。”

对于必须进出社区的人员,在前期要求提供复工证明的基础上,8日开始,社区推出了新的“出入卡”,减少流动风险。网格员杨铭新从早上8点半开始,一直在给居民办事、填表,提供各种咨询和刚务。

“作为刚刚步入社会的‘90后’,我今后要以更大的干劲,更好地为群众服务!”1994年出生的下沉干部吴娇梅说,习近平总书记到社区考察时,她刚从老家湖北红安返回武汉,正在居家隔离。从10楼的阳台上,她看见总书记下车的情景,和所有居民一样激动不已。在社区,她的工作是做好楼栋防疫,帮居民买菜、买药等。现在,居民可以在社区活动了,她还得在社区巡逻,提醒大家相互保持距离、不要扎堆聚集。

“作为一名共产党员,就要用心用情为群众服务,把群众当成自己的亲人。”学习了习近平总书记的回信,肖侠表示,“下一步要继续做好社区内商户的疫情防控督导工作。”

随着下沉干部和志愿者们有序撤离,社区物业经理李嘉感到肩上的担子更重了。“我们将继续全力配合社区,做好小区的防疫管理,物业人员24小时值守。查看进出人员出入证、健康码,做好体温检测、登记,做到不漏一个人,不放过一个疑点。”李嘉说。

“武汉不愧为英雄的城市,武汉人民不愧为英雄的人民,必将通过打赢这次抗击新冠肺炎疫情斗争再次被载入史册!”正是社区工作者、基层民警、下沉干部、志愿者的这股英雄精神和力量,让武汉一个个“无疫情小区”连接构成“无疫情城市”。

(高文兴/整理)