

“小乔”的“大账本”

7月12日,台风过境。

乔丽娟领着党员和网格员一头扎进风雨中,低洼路段踩一遍、危旧房屋查一遍、高空隐患排一遍。

面对2户之前不愿转移的独居老人,夜里连跑三趟上门,早晨五点天蒙蒙亮又去探看,鞋袜湿透也顾不上换,“老人家倔,就怕他们临时返家,我得去看看才安心。”

社区工作连着千家万户,是服务群众的最前沿。

乔丽娟被大家称为小乔,是桐城市文昌街道西苑社区党总支书记、居委会主任。

7月3日中午,她刚拖着行李箱从北京回来,箱子里最沉的,是在人民大会堂获颁的“全国优秀党务工作者”奖章和证书。回来后的乔丽娟顾不上回家,转身扎进党群服务中心。“领奖那几分钟是激动,回来干活才踏实。”她说。

这是乔丽娟第二次现场聆听习近平总书记的殷殷嘱托,上一次在离家不远的六尺巷。

时间不同、地点不同,但基层党务工作者的初心与坚守始终如一。

一本日记装着“民生账”

“我到社区来,本以为离家近、方便照顾孩子。但来了后发现,下班不能走,得到群众家里转。”2017年,乔丽娟来到西苑社区当起了网格员,2021年当选社区党总支书记。这些年,她走到哪儿、记到哪儿。

哪家老人独居、哪家有困难、哪家孩子今年考大学、哪家最近有了烦心事……一笔一划,密密麻麻。这个在外人看来费时费力的“笨办法”,在乔丽娟这里是“大账本”——群众的需求、社区的短板、矛盾的苗头,全在里头。

现年67岁的党员倪建见证着社区的变化,“小乔书记做事有章法,件件事办到群众的心坎上,她记在本子上的事儿,件件有回音。”

水务局宿舍的下水道逢雨就堵,她记下了;独居的王奶奶行动不便、记性差还有高血压,每月要跟进提醒配降压药,她记下了。

“账本”越记越厚,解决问题的清单越来越短。

一把钥匙解开“和谐账”

2024年10月,桐城六尺巷。乔丽娟站在人群中,离总书记很近。

“习近平总书记说,人民内部矛盾要用调解的办法解决。六尺巷体现了先人化解矛盾的历史智慧……”彼时,她反复琢磨:“西苑这摊子家长里短,如何用好‘礼让’这把金钥匙?”

西苑社区6977名居民、2118户人家,老旧小区扎堆。

乔丽娟的解法朴素而有力——把墙上“六尺巷工作法”搬进每一次调解现场。

小赵租了老钱的门店做餐饮,因店面不宜经营产生纠纷,双方吵得不可开交。乔丽娟闻讯上门,先“听”双方倒苦水,再厘清责任“辨”是非,引导换位思考“劝”和,“借”邻里的力量调解,最终各“让”一步,握手言“和”。

“不管是餐饮店转租扯皮,还是楼上楼下因琴声起争执,我就把他们请到六尺巷去‘照镜子’。”乔丽娟说,“照镜子”就是换个角度看看自己,辨一辨有没有理亏的地方。

“六尺巷工作法”是“枫桥经验”在安徽落地生根的生动缩影,也是全国新时代“枫桥经验”先进典型。“它既是解纷劝和的‘金钥匙’,更是前端预防的‘调和剂’。唯有服务前移,才能掐灭矛盾的火星。”乔丽娟说。



乔丽娟每天都要走过这条巷道去各家各户看看。

近三年,西苑社区200余件疑难纠纷被逐一化解,98%的民生诉求高效办结,“小事不出楼栋,大事不出社区”已成为常态。这笔“和谐账”,算得清、算得亮。

一群人共担社区“治理账”

乔丽娟心里清楚,光靠社区十几名干部,再大的本事也算不好6977个人的“大账本”。得让群众从“旁观者”变成“合伙人”。

她推动社区140家商户纳入积分制管理。“他们在社区公众号里被推介,我们在文明创建中有帮手,大家双向奔赴。”乔丽娟说。

“零工驿站”帮灵活就业者找活干,“长安书屋”让放学的孩子有去处,“健康小屋”让老人就近量血压测血糖。“共享奶奶”接替忙碌的年轻父母照看低龄孩童,“党员敲门队”每天去独居老人家门口问声安。志愿服务扎进每一条街巷,居民从“被服务”变成了“一起干”。

老党员占质修曾为老纺织厂宿舍区义务清扫近30年。乔丽娟问他图啥,他说:“我是老党员,就是要给你们年轻人做榜样。”这句话烙在了乔丽娟的心里。



乔丽娟和社区托管班的孩子们在一起。

“在他身上,我看到了中国共产党人的初心。作为后辈,我要向这些优秀共产党员看齐。”乔丽娟说。

一颗初心赢得“暖心账”

“大家都喜欢叫我小乔。我在小区转,到了饭点,谁家包了饺子、做了蒿子粑,都会喊我去‘吃一口’。”乔丽娟说,“我爸以前老讲——‘干啥不好,社区没啥干头的,但是我得居民的这种认可,比啥都金贵,是我最大的动力。’”

7月15日,乔丽娟一早来到“红色港湾”睦邻点,查看暑期公益托管班签到台账。托管班覆盖6至15岁辖区学子,优先接纳双职工子女、留守儿童与困境儿童。孩子们亲切念叨,乔书记每日都会前来探望。“我刚来社区辅导的那小朋友,今年已经上大学了。”乔丽娟说,“奖章是整装再出发的号令,但活儿,还在脚下。”

工作笔记扉页,她抄录着“三个务必”——务必不忘初心、牢记使命,务必谦虚谨慎、艰苦奋斗,务必敢于斗争、善于斗争。“从六尺巷到人民大会堂再回西苑,其实都没变。我还是那个每天要去张大爷、姚阿姨家门口绕一圈的小乔。”乔丽娟说。

从社区走进了人民大会堂,如今的乔丽娟成了父亲的骄傲。这源于她把群众的“幸福愿景”干成了“幸福实景”。她先后捧回2024年度三农人物、2025年安徽省巾帼建功标兵等荣誉,荣登安徽好人、中国好人榜。

向前走,是六尺巷的青石板路,向后看,是社区的万家灯火。一本民情日记,记着柴米油盐,也记着初心使命;一个小乔书记,算的是社区的“小账本”,更是群众心中的“大账本”。这一来一回之间,一位基层党务工作者用脚步丈量民情的朴素实践,恰是对新时代“枫桥经验”最生动的诠释。(通讯员 李晶晶 金洁 汪立)