



4月29日，小区志愿者在防护服背后画上图画，写上“早日解封”祝福语。摄影/徐恺凯 IP SHANGHAI

基层抗疫的不容易。

“工作时大家都恨不得有三头六臂，根本没人有时间‘划水’，但还是会有居民抱怨居委的电话打不通，一直占线没人接这些问题，其实真的是忙不过来，毕竟我们每天面对上千户居民。”志愿者小施这样说。

随着封控时间不断拉长，由于站在不同的角度考虑问题，居民与志愿者及居委之间的摩擦也开始暴露出来。

比如，有小部分居民认为在自己有任何需求时，志愿者都应该随叫随到，否则就会有情绪；或是处于封控区的居民随意出门散步，在被劝说后指责志愿者；还有部分居民因团购不属于必需品物品遭拒绝后迁怒志愿者等情况。

还有网上出现“参加志愿者就是为了拿补贴”的言论，也让大部分志愿者很无奈。因为相关的法律法规规定，志愿者本身就是不受任何私人利益或者法律义务驱使，不以获取物质报酬为对价，志愿为社会和他人提供服务帮助的人。

至于居委会“窝藏物资”，志愿者可以多分物资等各种言论，林辰也只能摇摇头：“每次政府物资都会多，在我们这里，我是一份不留，把多的都平分到各个楼道。楼道自行分发多的物资，有的楼会说让志愿者先拿。但有的楼怎么也分不均。结果，有人就打电话来骂我，叫我不要发。但不发放在居委，有人就要说你窝藏或拿去倒卖了。还有的物资只有独居老人才有，有的居民看到，还来让我公示名单，这名单都是隐私，我怎么公示。”

在此次抗疫中，一些小区的居民自发捐款，要给社区居委会和物业公司发奖金。“我们不能接受居民的奖金，所以他们

有时候就会送来一些饮料、蛋糕什么的给我们。其实做好工作是我们分内事，我们能不收也是尽量不收。”林辰表示，不然搞不好就要出像前些时间“某居委吃瑞士卷”事件了，“人言可畏啊”。

“可以说，大部分志愿者都是善良且不求回报地去参与到抗疫活动中，特别是很多年轻人都有本职工作，是利用居家办公的空余时间兼顾着做志愿者工作。”林辰表示，好在除了小部分居民的不理解，大部分时候居民都会真诚地对志愿者表示感谢和支持。

随着复工、复产、复商的日益推进，越来越多的上海市民，走出小区，回到工作岗位的意愿越来越强烈。这是上海恢复常态化的需要，

是经济亟待复苏的需要，也是个人保障生活的需要。

“5月下旬开始，一直有居民下来问我，什么时候可以去。”林辰坦言，她也很想知道，“居委会作为防疫政策执行的最底层，并没有决策能力，比如复工复产，很多人要求出小区去上班，但我们只能根据复工名单办理合规程序，不在名单上的企业，我们没办法放人。但很多人并不管这些，他们认为有政策提到了逐步复工复产，居委就应该帮他们申请”。

而前些天，一篇叫《居委有权关上小区大门吗？》的文章又在微信群转发。文章写道，“上海人不是都知道，除了看上海发布，还要看居委会发布”。

实际上，一味把这些问题归结到居委不作为或居委乱加码是不公正的，居民有问题，居委可以反馈，但居委并没有权力直接决策。

“面对居民的抱怨，作为居委干部，我们只能想方设法把困难和问题一一解决，因为我们必须给居民战胜疫情的信心。”林辰说，战疫的这段时间，每个当下她都觉得是最困难的时刻，“但现在回过头来看，什么坎儿能跨过”。

是的，疫情终将过去，志愿者都会陆续回到自己的工作岗位，也希望上海的各个居委能通过此次疫情的洗礼来一次重大提升，重塑威望。

毕竟，社区不能只是承接各种行政性事务的“末梢”，要在引导群众自治、共治方面下真功夫。这样才能在关键时刻，充当好居民协调的组织者、居民利益的保障者、政民之间的沟通者。■