

石桥镇济东新村社区党建引领,打通基层治理“神经末梢”

他们爱管闲事,但居民高兴

文/图 本报记者 邓超 王浩然
通讯员 武海涛

224栋家属楼,7415户家庭近3万名居民,每栋楼龄都超过30年……曾经的济东新村社区,居民对治理小区更是漠不关心。2020年社区党委成立,推选出的50多名志愿者分布在12个园区中,在小区业主群中亮相、发声、管事。依托红帆驿站,承担起小区党建引领人、政策法规宣传者、环境秩序维护员、美德文化倡导者、邻里守望相助人和安全巡逻处置员等职责,及时向社区党委反映居民诉求,及时掌握回应群众所需所想和所盼。



郭可存与王光来聊遇的麻烦事。

扫码看视频。

解决群众急难愁盼 激活社区造血功能

9月10日,在太白湖新区石桥镇济东新村党群服务中心,记者见到了身穿红色马甲的退休老职工们。这支平均年龄在60岁左右的退休职工组成的志愿者队伍正是济东新

村社区红帆驿站志愿者,在社区,他们承担了解决居民生活“疑难杂症”的作用,也是社区基层治理中不可或缺的群众自治力量。前不久,社区居民反映清河园小广场没有照明,每当夜幕降临,黑漆漆的广场,给在此休闲、纳凉的居民带来了诸多不便。

“每个园区都建有微信

群,老百姓通过微信群普遍反映这一存在了多年的现状。”作为清和园红帆驿站负责人的陈其荣了解到这一情况后,立即跟社区党委反映,没多久,一盏聚光灯就安装在广场旁边的楼顶。“如今聚光灯下居民休闲散步再也不用摸黑了。”陈其荣说。

“我家五楼邻居空调外机漏水,水滴到我们家空调外机地面上,我们老两口腿脚本来就不行动不便,很容易被滑倒。”前不久,在济东新村社区菊篱园,居民郭可存找到红帆驿站志愿者王光来,告诉他遇到的麻烦事。王光来一次次登门,搞明白了其中的缘由。老人三番五次上门找邻居理论,要求修缮管道,邻居一拖再拖,始终未见修理的迹象,一筹莫展的老人这才想到每天出现在园区的志愿者的身影。

“了解情况后我就上门做工作,拿社区里别的邻居互帮互助的事举例子,站在不同角度为他们分析。”在王光来的苦口婆心下,五楼邻居终于同意维修管道。“好在有志愿者,真是解决了咱们的大麻烦,自从有了红帆驿站和志愿者,小区环境、治安的改善显而易见。”郭可存激动地说。

志愿服务好不好 居民最有发言权

“从发现问题到解决问题,整个过程也不过一个白天。如此快速,离不开每个园区的红帆驿站志愿者。”济东新村党委书记梁凤霞介绍,这是社区党支部为解决好联系服务群众“最后一公里”问题,在社区下辖的朗风园、清和园、叠翠园、雨润园、畅和园、柳度园等12个园区的志愿服务岗亭建设了红帆驿站,安装了空调、办公桌椅、档案柜等办公设备,配备了爱心雨伞、饮水机、休息椅凳、针线包、打气筒、充电宝、医药急救箱等服务群众所需物品。

记者在菊篱园红帆驿站

的工作台账上看到,从去年11月起,这本台账就密密麻麻地记录了红帆驿站志愿者为居民服务的大小事务。“丢失一个小音箱、门前垃圾桶异味严重、警示杆损坏……”在台账的民意诉求一栏里,小到问路、为居民自行车打气,大到管道漏水、给居民发放福利大礼包。一桩桩、一件件记录了近一年来,红帆驿站志愿者为民服务的大小事务。

志愿服务好不好,居民最有发言权。在小区住了30年的居民白树井感慨,“‘管事’的人更多了,小区的氛围更和谐,走到哪都有人打招呼,大家的距离更近了,我生活在这里觉得蛮幸福。”

“有事就找志愿者。”在小区里,居民常把这句话挂在嘴边。“以前有事就找物业,但物业比较忙,有时候我们反映的事情不能及时解决,现在好了,每个驿站管我们一个园区,我们有事就找他们,特别方便,他们都是热心人,家里有事都会来帮忙……”白树井说,自有了志愿者后,上至帮居民解决生活困难,下至铲除“牛皮癣”,他们为社区的大小事务操碎了心。

“志愿者每天巡查小区院落,与居民沟通交流,及时发现各方面的问题,接受群众的建议,第一时间反馈给社区党委,如果遇到暂时不能解决的,就反映给上一级政府部门,实现问题及时发现、诉求及时上传,问题有效解决。”在梁凤霞看来,党的组织触角延伸至园区、楼栋,实现党的组织和工作在社区内全覆盖。“支部建在各园区,党建引领优化基层治理”。梁凤霞说。

家门口矛盾化解 服务居民零距离

“自从加入志愿者队伍后,退休生活更丰富多彩,随时都能去为居民服务。”王光来是最早加入志愿者队伍的退休职工,“过去我总想为社区做点什么,但找不到合适的

组织和队伍,后来社区成立了红帆驿站志愿者,我‘爱管闲事’的习惯终于有了‘用武之地’。”王光来笑着说。

“不光是基础服务,我们还会调解邻里纠纷,为老年人申请健康码,只要居民有需求,我们就尽力去服务,做好大家的‘大管家’。”王光来告诉记者,“虽然都是一些琐事,日积月累起来群众对社区的治理满意度不断增加,平时家里的电器坏了,我们也能帮忙维修,过去是各人顾各人,现在有专人顾大家,住得舒坦多了。”

随着越来越多居民知晓了红帆驿站的各项服务内容,从原来遇事不知该找谁,到现在找家门口红帆驿站进行咨询和表达诉求,“党员在身边,服务零距离”的社区治理成效凸显。红帆驿站工作人员在工作记录台账详细记录咨询内容和要求,对于能现场解答的,工作人员当面予以答复;对于现场不能解答的,将咨询事项进行分类、整理,向有关部门咨询后,及时予以答复或提供相关材料。既方便了居民及时反映诉求,将矛盾化解在家门口,又助推了社区治理模式的良性循环,得到了居民的一致认可。

小区红帆驿站在济东新村社区切实成了居民拉呱说事、民情恳谈等活动的阵地,同时,与民意“5”来听、签约家庭医生、群众满意度宣传、义工团志愿者活动等深度融合,助推党组织领导下的居民自治、协商民主、群团带动、社会参与机制不断健全完善,调动群众参与基层治理的积极性、主动性、创造性,把服务做到群众家门口,把矛盾问题化解在基层,做到小事不出小区,大事不出社区。“党情惠万家”,红帆驿站这一延伸到居民家门口的活动阵地,将社区工作者、社区志愿者、社区物业、社区社会组织和社区居民紧紧联系在一起,形成了优势互补、资源共享、相互联动社区服务新格局。



清和园红帆驿站。



党员在身边,服务零距离。



王光来和社区群众交流。