

晚报记者“走基层,听民声,看变化”,和团市委群众工作队一起进社区发挥网格作用,探索“群众工作队员+志愿者+楼院居民”三合一管理模式

西彩社区有16个无主管楼院,康居瑞景佳苑是个“典型”

以前居民都不想进院门的小区

现在半年新搬来20多户

“我先给师傅留个电话,再跟你们说。”7日上午,沙口路二环支路的康居瑞景佳苑小区门口,曹燕拄着拐杖,一边和记者打招呼,一边请记者帮忙给旁边的人写个电话号码。

曹燕56岁,是这个院的居民,今年她又多了个身份——居民自治委员会的居民代表。

她说,小区电动车多,准备在墙角处建个车棚,“这不,刚才请了师傅来量尺寸,很快就会动工”。

聊起小区里的事儿,曹燕说:“以前没有物业管理,垃圾围城,大中午会有人家被偷,居民是往外搬;现在焕然一新,孩子们喜欢下楼玩,最近一次入户走访,发现新搬来了20多户。”

从一个让人不愿回家的无主管楼院,到一个温馨安乐的家园,这个小区是如何完成转变的呢?它的变化,又有哪些经验值得其他同类小区借鉴?

记者 范光华 柴琳琳



康居瑞景佳苑小区内焕然一新 记者 周雨 图

一个“垃圾遍地”的无主管小区

虽然最近刚从医院出来,但曹燕坚持要陪记者在院里走走,看看这个院儿的变化。

淡黄色的院墙是刚刷的,门卫室、路灯、垃圾箱是刚装上的,硬化过的地面干净整洁……

如果不是有人介绍,初次进入康居瑞景佳苑小区的人一定不会相信,就在半年前,这里曾经被居民形容为“垃圾围城”。

在一号楼后面规划了一排停车位,曹燕

说,上半年这里还是3米高的垃圾山。“院里有好几处垃圾山,大门因为修路被拆,门口堆着建筑垃圾。春节前后,物业走了,院里更乱了,外面的车辆随意出入,很不安全。”

变化是从今年4月份开始的。

当时,郑州市推行“网格化管理”,各职能单位和群团组织派驻群众工作队积极融入网格。这个时候,团市委群众工作队的20名同志全面下沉到南阳路办事处西彩社区、阳光社区。

“现在这些变化,都是群众工作队帮我们做的,居民很高兴。”曹燕说。

但工作队刚入驻时,居民大多不买账。

“当时那个情况,居民对整改好没有信心,不愿意交物业费,我们也理解。”团市委副书记、群众工作队队长张艳华说,他们主要分包南阳路办事处的阳光社区和西彩社区,其中西彩社区无主管楼院较多,18个楼院有16个都是这样,楼院里长期存在着垃圾无人管理、卫生条件较差等问题。

社区连情卡和民情日志,记录居民的难题

霍然是团市委群众工作队的一员,他的“片区”在阳光社区。

他到社区时,手里习惯性地带着一个笔记本。“工作队要求每周有两天在社区办公,每周走访一次群众,每天写一篇工作日记。”

和他一样,工作队队员们都有写民情日志的“习惯”。从2月29日进驻社区开始,他们就坚持发现问题——拍照,详细记录,掌握第一手资料。

张艳华解释说,这是工作队探索建立的一项制度——“一蹲点、二入户”,即每天有一人在社区办公室蹲点,两人入户走访,每人每周至少两天在社区工作。

除此之外,团市委群众工作队还建立了“佩戴一个明示工作卡,说上一句暖心家常话,递上一张真诚‘连情卡’的‘三个一’工作制度,定期与社区群众‘连情’座谈机制,每周四为‘群众意见倾听日’等制度。

“社区连情卡”是3月份开始实行的,卡片几经修改,最后确定一边印着队员的姓名、联系电话、服务内容,一边留给居民填写意见和问题。

“搜集到的问题和情况整理后,召集社区网格长进行协调对接,初步建立了基层问题的处理解决机制。”张艳华说,工作队共排查各类问题200余个,参与重点工作20余项,走访群众近900名,为群众办理各种实事150余件,化解矛盾纠纷50余起。“谈不上什么成绩,我们的目的就是踏踏实实地为居民多办实事。”

小区选出了居民自治委员

那么,后来他们是怎么做通了居民的工作呢?

“先把活儿干好,为大家办点实事,让居民看到成效,他们就会理解支持了。”张艳华说。

为此,团市委群众工作队联系了垃圾清运公司,花了7天时间,把院里的垃圾全部清扫干净,还专门请了两名志愿保洁员,负责

日常的保洁。

慢慢地,居民看到了小区的变化,也看到了队员们的努力和诚意,那些梗着脖子死活不愿意交物业费的居民越来越少了。

趁热打铁,5月份,在群众工作队的帮助下,小区召开第一次居民自治大会,选举产生了以两名居民为代表的小区物业管理自治委

员,并由两名委员暂时负责小区的物业管理工作。

头开好了,后面的工作就顺了很多。

随后,群众工作队又多方联系,帮助解决了宽带消耗公摊电费的问题,联系协调市政部门硬化地面,对车棚进行了修整,统一划分了停车位,统一更换了公用垃圾桶,得到了小区居民的认可和好评。

探索出无主管楼院“三合一”治理模式

“先干好活让居民认可,他们就会理解支持你。”这句话很快得到了印证,就在曹燕陪记者在院里转时,一位居民路过,热情地和她打招呼,“你那腿还没好,可不敢乱下地走动,多歇歇吧。”

曹燕说,以前为小区办事,都是她骑电动车带着另一位居民代表帖秀云,现在自己的腿不方便,出去办事都是有空的居民带她去。

在张艳华看来,居民从不理解到支持这一转变,是群众工作队“坚持依靠群众,推进

工作落实”取得了成效。

她说,刚开始入户走访时,有的居民连门都不开,他们就换了种思路,请居民走出家门。

“我们招募了一批志愿者融入网格,为居民提供医疗保健、家电维修、家政培训等服务,第一次志愿服务时就有几百名居民参加。”

看到志愿者服务居民比较欢迎,群众工作队随后就以社区网格为单位,成立了志愿者服务队,截至目前,首批100多名专业志愿

者已参与到办事处各级网格。

打开居民心扉的事儿还有不少,曹燕清晰地记得,夏天工作队送来了4000个爱心西瓜,“28家困难户送上门,其他的都让居民来领了,基本每家都有”。她笑着说,这个时候居民已经很认可群众工作队和她这个居民代表了。

而群众工作队队员们也很高兴,因为他们探索出了针对无主管楼院的治理模式,即“群众工作队员+志愿者+楼院居民”共同治理的“三合一”结构。