

## 包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

## “小巷管家”解锁基层治理“幸福密码”

包头市青山区富强路街道有支“小巷管家”志愿服务队

身着蓝马甲、手提便携马扎、斜跨小喇叭……在包头市青山区富强路街道，一群显眼的身影常常穿梭在大街小巷，他们来自不同的社区，却有着同一个名字——“小巷管家”。

人民安居乐业离不开“共建共治共享”的社会治理格局。近年来，青山区富强路街道立足实际情况，坚持问题导向，以聚焦事关群众切身利益的民生实事为出发点，问计于民、协商于民、服务为民，以社区党建为核心、以社区民主协商和社区营造为抓手，在促进平安社区、提升社区环境、便利居民生活上出实招、下功夫。2021年6月25日，“小巷管家”志愿服务队的成立，成为居民群众直接参与“共建共治共享”的成功实践。



观摩团参观富饶社区“小巷管家”。郝璐 摄

明职责  
打造高效精干队伍

走进包头市青山区富强路街道富饶社区，眼前的这个老小区干净整洁，一栋栋楼宇前车辆摆放整齐，雨后的阳光斜洒在凉亭里，三三两两的居民围坐在一起说说笑笑，畅谈琐事……

殊不知，一年前的这里还是另一番风貌。

“楼道里的杂物到处都是，楼下的装修建材总是乱堆乱放，今天这家停在楼道里的电动车挡住了路，明天那家没拴绳的狗咬了人……”回忆起一年前小区的旧貌，富饶社区党委书记、居委会主任赵擎钧如今依然眉头一紧。

富饶社区是典型的老旧小区，产权单位多，矛盾纠纷多、安全隐患多、环境卫生清理难度大、管理难度大，针对这些问题，社区一直在寻找突破口。

“居住在这里的居民以北重集团职工居多。其中离退休党员群众都在兵工战线上奉献了自己的青春力量，普遍觉悟高，奉献热情依然不减。”赵擎钧介绍，在城市建设进程中老旧小区流动人口逐渐增加，尤其在疫情常态化管理，防控排查、核酸检测、安全隐患、环境卫生清理等工作方面难度逐渐加大，然而网格员配备有限，培养一支热心公益，继续秉承北重兵工精神，退休不退岗，能够注重宣传党的政策，经常参与社区的各项活动和服务，参与社区建设和治理的队伍迫在眉睫。结合这些情况，借着街道成立“小巷管家”志愿服务队的“东风”，富饶社区最终选拨了22名优秀党员成为富饶社区“小巷管家”。

拉旗子，建队伍只是第一步，如何发挥好这支队伍的作用让其成为社区的“左膀右臂”是关键。

记者发现，在“小巷管家”的胸牌上，有每位管家的责任区和对应的网格员，街道发布了“小巷管家”“六字工作法”，即每日“巡”、经常“访”、随手“做”、实时“报”、及时“记”、随时“兑”，明确了“小巷管家”的工作职责和工作方法。“小巷管家”通过每日巡查和走访，依托社区党员、楼栋长通过“线上+线下”等方式收集社情民意，常态化开展隐患排查、环境整治、文明劝导等志愿服务，随手解决力所能及的环境卫生和隐患问题，分社区成立微信工作群，实时报送自己无法解决的问题，及时做好工作记录等方式，形成了发现问题、记录台账、上报网格员、解决处置、反馈情况的闭环工作管理，使“小巷管家”真正成为社区党组织的“眼睛”“耳朵”和“嘴巴”。

“我不知道这个爷爷是谁，一大早就帮助大家清扫积雪，爷爷过年好，为了我们小区的环境卫生，您辛苦了！”2022年春节，小区的居民群里发出了这样一条拜年微信后，附了一张从楼上拍到的正在清扫积雪的“小巷管家”身影的照片，消息发出后，下面紧跟着大家一连串的点赞和感谢声。

这位老人，就是陈新革。是富饶社区第一批申请加入“小巷管家”志愿服务队的老党员，也是一位热爱艺术、喜好写诗的退休干部。“唱唱歌、写写诗，吃茶看报，旅游观光这是我早就规划好的退休生活，想想就很惬意呀！”刚退休不久的陈新革说，本想如此开启自己的退休生活，没想到成为“小巷管家”后，拿起了簸箕笤帚，写起了“抗疫”三句半，走上了大街小巷，调解了家长里短。

翻开陈新革随身携带的一本厚厚的笔

## 办实事 提升协同治理能力

记本，里面详细记录着富饶社区中两个小区的户数、人数、楼栋数，记录着哪栋哪户居民需要解决的问题……

这是陈新革的工作纪实，也是“小巷管家”的真实写照，更是这支队伍的日常缩影。住在青一小区的一户居民多年前在楼下的空地自建了一个小凉房，因违建被社区居委会联合住建局工作人员拆除，这户居民却因此心生不满对其拆除后的建筑垃圾不予清运。“我们社区工作人员几次上门劝说无果，工作一度停滞难以开展。”富饶社区居委会委员、网格员石海霞回忆，那是她来到富饶社区任职的第一年，也是遇到的第一块儿难啃的“硬骨头”。无奈之下，社区派出了“小巷管家”上门劝说。作为队长的陈新革带领几名“小巷管家”情理结合耐心劝导，经过几天的努力终于解开户主心中症结，共同将建筑

垃圾清运走，小区恢复原貌。

2022年疫情防控期间，“小巷管家”更是成为了居民的主心骨。他们每天都会对负责的楼宇摸排一遍，及时登记上报；每天楼用小喇叭宣传防疫规定，劝导居民居家静止；全员核酸检测时，他们陪同社区工作人员通宵忙碌，准备防疫物资，核对居民名单、布置核酸检测点、维持秩序、路口执勤等工作。这样全心全意“为大家”的小巷管家，赢得了居民的一致称赞。

“每个小区都是一个大家庭，单靠我们十几名网格员想要管理好这一大家人实在太难了，社区的力量是有限的，只有利用好群众的力量才能发挥无穷的作用。”赵擎钧感慨，在市域社会治理的探索中，重心下移、共治共享才能画出最大“同心圆”。



清理楼道墙面。郝璐 摄



打扫小区卫生。郝璐 摄

## 聚合力 共建文明和谐家园

“这群老人是从哪里雇的啊？一个月工资多少钱啊？”起初，当这支志愿服务队“亮相”小区楼道、街巷时，赵擎钧常常会遇到来自社区居民群众这样的疑问。“最开始，当大家知道这群统一着装、按时‘上下班’的老人志愿者们其实都是来自小区居民时都很惊讶，到后来，‘小巷管家’义务劳动和服务的精神让大家更多的感受是感动。”赵擎钧说。

为了让“小巷管家”队伍保持活力，提升工作积极性，街道党工委制定了《“小巷管家”积分兑换工作方案（实行）》，把“小巷管家”对社区“综合管理、社区治理、社区环境、社区文化、社区建设”方面的贡献给予积分，各社区建立了“红色积分超市”，“小巷管家”

按照参与志愿服务的类别和次数记录所获积分，依据积分兑换办法，可以在“红色积分超市”兑换自己所需的物品。

“我们做这份工作希望能够‘老有所用’，继续发光发热为社区工作尽一份心，出一份力，积分制能够调动大家的积极性，也是对我们共同建设美丽和谐社区生活环境的肯定。”“小巷管家”成员侯阿姨乐呵呵地说道。

“社区治理工作，群防群治往往起着关键作用，从居民中来，又深入到居民中去，将议事协商深入到网格、楼栋、单元，使民主协商“动”起来、“活”起来、“合”起来，实现了社区治理新局面。”赵擎钧说，利民惠民也要靠民，唯有人人自觉、人人参与，凝聚起共

建共治共享的强大合力，才能交上建设文明和谐家园的新答卷。

“小巷管家”上岗至今，累计反馈居民意见200余条，帮助社区调解邻里矛盾纠纷100余起，为社区拆除私搭乱建前做通居民思想工作60余次，协助解决问题150余件。

“小巷管家”在一步步的实践中，一件件实事处理的体悟中，逐步成长为社区的观察员、社情的报送员、矛盾的化解员，畅通了群众参与社区治理的渠道，提升了社区居民的归属感、安全感、幸福感，成为社区群防群治的中坚力量。现如今，越来越多的人加入到这支队伍中，“小巷管家”的身影穿梭在社区各个角落，行走在群众的心坎间。

（肖明）