

解难题 促和谐 南郑区调研之风 吹暖人心 “红色管家”守护群众幸福



“红色管家”在小区内宣传垃圾分类知识

当“红马甲”来敲门
“幸福”也悄然而至

何先生在艺苑小区里住了很多年了,他的女儿正在上小学。天有不测风云,2022年3月份,何先生突发脑梗住院。出院后,何先生的后续康复治疗成了一个大问题,他姐姐虽然能过来代为照顾侄女,但是孩子的学习成长以及一家人的生活却遇到了难题。

“咚咚咚”,一阵轻缓的敲门声响起,何先生一家重拾幸福生活的信心也在这一阵敲门声后被重新点燃。“我是小区的‘红色管家’,来了解一下你们家的情况。”李忠华对何先生的姐姐说道。在了解了何先生家的具体情况后,李忠华立即向社区进行反映,社区核实后及时为何先生申请到了南郑区的大病救助政策,并积极联系帮其办理了低保,让何先生的基本生活得到保障。

5月18日上午,《阳光报》记者来到



“红色管家”将发现的问题进行汇总、讨论

何先生家,衣衫整洁的何先生坐在轮椅上,尽管没办法说话,他却一直在用轻点头和来访者打招呼。

“突然发生的变故让我们陷入了慌乱,何况家里还有个正在上学的孩子。自从李忠华了解了弟弟的情况后,一直积极地帮我们争取各项政策和补助,现在孩子也能安心上学了,我弟弟也不像刚开始那样颓废,已经在积极配合康复治疗了。社区的‘红色管家’隔段时间就会上门来了解情况,给我们提供了很大的帮助,我真的太感谢他们了,是‘红色管家’让我知道了政府的很多帮扶政策,也是他们让我弟弟重新燃起了对生活的希望。”何先生的姐姐一边说一边用衣袖抹起眼角的泪水。

去年以来,南郑区“红色管家”开展大

走访、大调研活动,累计走访业主1.4万人次,收集并归类意见和建议1020条,为3名困难家庭学生落实了学费保障,为11个困难家庭开展了党内关爱帮扶,并帮助38个失业家庭实现了再就业,小区和谐指数和居民幸福指数得到双提升。

建起红色队伍 探索基层治理新模式

“我是一名老党员了,从单位退休后便一直赋闲在家。当我得知社区准备在小区里建立‘红色管家’队伍时,就立刻报了名,现在我已经成了‘红色管家’中的一员了,能够为自己所在的小区发挥余热我非常自豪。”谈及自己是如何成为“红色管家”的,李忠华激动不已。

艺苑社区党委书记、居委会主任宋维华介绍说:“大河坎镇艺苑社区的居住人口有1万多户,常住人口有3万余人,而社区的工作人员却只有10余人。这也导致了基层治理中问题层出不穷,小区业委会、物业服务公司、业主之间矛盾纠纷频发,如何破解基层治理的难点堵点、解决居民的急难愁盼问题,成为当下基层治理的关键。”

镇政府、社区通过前期的走访和调研,在小区居民中做了大量的调查工作。2020年4月,艺苑社区党总支在大河坎镇党委的指导下,率先在全区组建了一支自愿服务小区居民、链接社区工作的红色队伍。为了保证队伍质量,南郑区经过摸索发展后,制定出了规范的选拔流程,党员自愿报名后,还需经过所属网格员推荐、小区党支部初审、社区党组织审核,同时还会征求纪检、公安、法院、信访、税务、市场监管等部门意见,最终进行公示,确保每名“红色管家”都能经得起考验、担得起重任。截至目前,南郑区从小区网格员、党员楼栋长、业委会成员、物业服务公司人员、社会组织和服务机构负责人、志愿者等各类人员中共选任“红色管家”596名。

小区业主有了代言人 基层治理多了一双手和一双眼睛

“有了这些‘红色管家’,相当于基层治

理工作多了一双手和一双眼睛,居民群众多了位贴心人,物业服务企业多了个好帮手,这也是提升社区党组织服务效能和居民幸福感的重要举措。”社区书记宋维华告诉记者。

“红色管家”每人分管一栋楼,将小区的管理工作落实得更加细致。他们在分管小区的水、电、路等基础设施建设和业主日常管理等方面,能够认真做到“上情下传、下情上达”,帮着收集各种意见和建议并推行各项惠民政策。艺苑社区以小区党支部为核心,以“红色管家”队伍为网格,将物业服务公司、业主委员会、小区业主这三股小区最重要的力量团结凝聚起来,一起共商小区之事,共议业主需求,共帮困难业主。在小区党支部的指导下,“红色管家”负责走访宣讲政策解民忧、文化宣传强身体、志愿服务美家园、义务演出报社会等具体事务。每个管家按照每月10-20户的标准,每年对所在楼栋的业主开展一次遍访,通过上门走访、偶遇闲谈、个别交流、开展座谈等形式宣传党的工作、方针、政策,面对面听取业主的意见和建议;通过组建合唱团、舞蹈队、秦腔团、旗袍队、乐团等文艺宣传队达到寓教于乐的目的,并通过义务演出回报社会、文化惠民。



“红色管家”进入业主家中了解居民情况

“别看我们小区里的‘红色管家’都是退休的大爷大妈,但他们真的让人很钦佩,除了每周五会统一开展义务劳动,平时也能看到他们穿着红马甲的身影,有了‘红色管家’后,小区环境越来越好,也越来越整洁了。之前那些乱堆杂物、电动车飞线充电等问题再都没出现过,尤其是业主和物业之间的矛盾纠纷,自从有了‘红色管家’也变得越来越少了。但凡小区内有什么问题,找他们准没错,而且很快都

“推着弟弟下来转啊!恢复得怎么样,有什么问题需要解决的?有啥事一定要给我说,我解决不了还有社区,社区解决不了还有政府嘛……”汉中市南郑区大河坎镇镇艺苑小区党支部书记、“红色管家”李忠华身穿一件红色马甲,热情地同推着弟弟下楼散步的何先生姐姐说道。这些身穿红马甲的“特殊”人群,他们的平均年龄是55岁,其中年龄最大的已经84岁了,他们就是小区里的“红色管家”。

记者 李希 任军文/图

能得到解决,住在这个小区里感觉越来越温馨了。”小区业主王女士滔滔不绝地向记者讲述着“红色管家”的故事和事迹。

完善服务和考评 精准、切实解决群众需求

“大河坎镇人民政府最初提出要组建一支服务队伍,主要是想服务于疫情初期的走访工作。经过调查,我们发现小区里的退休党员们还挺乐意做这些事情的,于是,经过调研就在小区里成立了党支部,并最终发展成为现在的‘红色管家’模式。截至目前,南郑区从小区网格员、党员楼栋长、业委会成员、物业服务公司人员、社会组织和服务机构负责人、志愿者等各类人员中共选任‘红色管家’596名,服务内容越来越细、越来越规范,并且制定了相应的执行机制和考评标准,小区面貌得到提升,基层管理也更加便捷。接下来,我们会根据实际情况,按照‘红色管家’的各自特长、职业、技能进行更细致的划分,以便能更好地服务群众。”汉中市南郑区委组织部副部长朱治完向记者介绍道。

为进一步提供精准服务,切实解决群众急难愁盼问题,南郑区委组织部制定了“红色管家”《服务手册》和《考评规则》,用以规范服务内容和流程;明确“宣传政策、开展走访、关心关爱居民”三项职责,建立了“345”服务群众机制。“3”即三个清:小区内的党员情况清、居民家庭基本情况清、重点管理服务对象清;“4”即四及时:居民有意见时要及时回访、居民有急难事时要及时互相帮助、邻里有纠纷时要及时化解、网格内有重大事件发生时第一时间到达现场并及时上报;“5”即五必访:重大节日期间必访、生病住院或亡故时必访、家庭受灾或发生意外时必访、生活遇到困难时必访、有较大思想情绪或意见时必访;每个红色管家按照每月10-20户的标准,通过上门走访、个别访谈、开展座谈等形式面对面听取业主的意见和建议,了解业主的生活困难,逐户建立清单台账,并定期开展结对帮扶制度,一对一地解决问题。