

社区暖心人

前蟠桃社区有群“前大姐” 揣着“民情日记”，帮居民解决问题和化解矛盾近3000件

本报记者 朱二俊

“‘前大姐’真把服务做到前面了。居民家的水管漏了、楼道里的杂物堆了、邻里间有小摩擦了，她们都第一时间凑上去，把服务做到大伙儿眼皮子底下、心坎儿里。”在徐州经开区东环街道前蟠桃社区，居民们说起“前大姐”，你一言我一语，满是认可。

这群被居民挂在嘴边的“前大姐”不姓“前”，她们甘当服务前锋，在前蟠桃社区服务居民生活、助力基层社会治理中发挥着不可或缺的作用。

近几年，前蟠桃社区把管好居民楼栋当成做好社区治理的关键抓手。他们蹚出了一套实在的治理路子：由社区党组织牵头挑大梁，把每栋楼当成一个管理小单元，党员楼栋长冲在前面当骨干，还创新推出“前大姐”志愿楼长这个有特色的牌子，一直帮着把社区治理的底子打得更扎实。

在队伍组建上，针对社区47栋居民楼、175个单元、2040户居民的服务规模，社区通过居民自荐、群众推荐、社区审查把关的方式，优选出47名热心公益、具备组织能力、人脉广且在群众中威信高的居民担任“前大姐”志愿楼长。她们的参与，

不仅拉近了居民与社区之间的距离，更调动了居民参与社区建设的积极性，为和谐社区发展注入鲜活力量。

规范管理是提升服务效能的基础。社区定期组织“前大姐”志愿楼长开展专项学习，围绕工作职责、服务规范等核心内容，累计举办8次集体学习会和10次线上培训活动，让每一位志愿楼长都成为推进社区建设的生力军，为基层治理工作提供有力支撑。同时，“前大姐”以志愿服务形式深度参与楼道及社区事务，人手一本“民情日记”，协助社区精准掌握居民情况、团结邻里，自队伍成立以来，已记录并帮居民解决问题和化解矛盾近3000件。

作为社区“前大姐”的“形象代言人”，老党员臧继荣以身作则，不仅坚持勤学党史，更带动社区居民共同参与学习，时常在小区里为居民开设生动的党史课堂。在小区90号楼前广场的协商议事亭中，“前大姐”们常与社区党员、网格员围坐召开“碰面会”，大家畅所欲言，共同探讨社区现存问题与改进建议，让基层声音得到充分倾听。这样的“碰面会”，是前蟠桃社区党支部开展党建引领基层治理工作的一个缩影。党支部积极采纳“碰面

会”的商议结果，今年已安装晾衣架80个，改建小广场2处，添置健身器材10件套，新建车棚2处，新增停车位36个，全面优化了社区居住环境。

在联动服务方面，“前大姐”及时将党支部重点工作转发至各楼栋业主群、党员群，形成线上联动沟通模式，增进了党支部与党员群众的双向了解，提升了党员参与社区治理服务的意愿。同时，她们发挥社区熟人多的优势，通过拉家常收集民情民意，带领党员队伍协助社区在限期内妥善解决各类反馈问题。此外，社区还将“前大姐”元素深度融入党群服务中心、“益家人”先锋服务站、“益路行”“益立方”暖心驿站、工会户外劳动者服务站、书记工作室等站点建设，“前大姐”志愿楼长在各阵地轮岗值班，累计参与组织党员教育、协商议事、“七彩夏日”等形式多样的活动120多场。

如今，“前大姐”志愿楼长特色品牌已成为社区与居民间沟通的“新桥梁”，更架起了党群服务“连心桥”，让居民收获了更多幸福感，打通了社区联系群众、服务群众、教育群众的“最后一公里”。

未来，“前大姐”志愿楼长服务队将继续以“党建+社区治理”为路径，持续打响特色服务品牌，为基层善治注入更多力量。

社区治理三十六计

管道抢修、文艺活动、安全排查……

“微治理”让日子越来越顺

本报记者 朱二俊 通讯员 杨楠

在妇女儿童之家，家长陪伴孩子读书、拼积木；在舞蹈房内，文艺爱好者载歌载舞；在“桥小伙”工作室里，户外工作者歇脚补水……这些温暖场景，正是徐州经开区金山桥街道碧西社区“微治理”改变居民生活的生动缩影。

“我们社区老旧小区多、事务杂，但老百姓的事再小也是大事！”碧西社区党总支书记朱惠侠表示。据悉，该社区共辖6个居民小区，其中4个为老旧小区，面临物业服务响应不够及时、基础设施老化等问题。面对这些“急难愁盼”，碧西社区主动作为、靠前服务，以细致入微的举措，让辖区居民感受到实实在在的幸福感。

今年9月，康丽小区2号楼下水管道突发堵塞，“管道堵了，化粪池眼看要外溢，大家都很着急。”网格员日常巡查发现问题后，社区第一时间联系物业人员现场勘察，最终确定是主管道年久失修所致。

当时，雨污分流改造工程已进驻社区，但仅在一区施工。为减少对居民出行的影响，社区第一时间对接施工队进行协调，优先对堵塞区域进行改造，彻底解决了居民的“堵心事”，也让群众在实事中切实感受到“有人管、管得好”的安心，实现从“有事愁”到“遇事安”的治理转变。

“我们社区居民总数不算最多，但老年人口占比高，服务上一点都不能松。”社区10名网格员每天穿梭在楼宇间，开展信息采集、隐患排查，一旦发

现居民需求，便第一时间尽力解决。为进一步满足居民多元化需求，社区还联合卫生服务中心、派出所、辖区院校等多方力量，常态化开展健康讲座、反诈宣传、文艺演出等活动，让居民在家门口就能享受便捷服务。

此外，社区还联合物业公司、志愿者，对辖区公共设施、住宅楼（含小高层）及商户开展常态化安全隐患排查整治。

重点排查占用消防通道、私拉电线充电、电线电路老化等潜在风险，发现问题后第一时间反馈给居民或负责人并督促整改，并及时跟踪回访，确保隐患整改到位，形成“排查隐患—整改隐患—消除隐患”的闭环管理，切实为居民安全做好“减法”。

在全市范围内招募“爱心驿站”便民服务点，站点配备生活便利物资，为户外工作者及游客提供即时帮助，打造“家门口的温暖港湾”。

