

二堰铺社区打造基层治理特色品牌

暖心“小管说事”巧解百姓心事

近日,张湾区花果街道二堰铺社区圆满完成辖区排水渠清淤整治工作。这场民生整治行动的核心推动者,正是居民口中的“贴心管家”管惠莉,以及她牵头运营的“小管说事”工作室。

自今年年初工作室成立以来,短短半年时间,已成功化解各类邻里纠纷百余起,受理群众政策咨询、困难求助五百余件,为老旧移交小区探索出一条共建共治共享的基层治理新路径。

■文、图/记者 杨建波
通讯员 薛彬



管惠莉正在记录居民诉求。



“小管说事”工作室接待服务公约。

3 以脚步丈量民情 以真心化解民忧

翻阅“小管说事”工作室的民情日志,一桩桩、一件件暖心惠民故事,生动诠释着基层治理的温度。

此前,社区老年人活动中心因场地管理无序,时常出现争抢纠纷。针对这一难题,管惠莉创新推出“分时段预约使用”制度,对乒乓球、棋牌、舞蹈等文体活动分类排班、规范管理。同时,她牵头组建老年志愿管理队伍,带头清扫维护场地卫生,让社区老年活动中心真正成为老年人休闲娱乐、安享晚年的温馨家园。

辖区居民小李的妻子身患疾病,两个孩子体弱多病,家中老人也需长期照料,全家生活重压全部落在他一人肩上。管惠莉得知情况后,主动上门走访,及时向社区上报情况,协助其办理相关帮扶手续、申领残疾人相关福利,将其家庭列为重点帮扶慰问对象。每逢节庆,各类慰问物资、暖心帮扶从不缺位,为困境家庭撑起暖心保护伞。

二堰铺社区老龄人口集中,空巢、失独老人数量较多,管惠莉始终把辖区老人当作亲人悉心照料。

80岁高龄的高奶奶曾因账目误解,认定银行取款出现差错,多次自行交涉均无果。银行工作人员无奈向“小管说事”工作室求助,管惠莉耐心沟通疏导仍未打消老人疑虑,便邀请第三方银行负责人客观解读账目明细、梳理资金流向,最终帮助老人解开心结。

为完善社区基础设施、丰富居民休闲生活,社区计划修建休闲广场,但存在资金缺口。管惠莉主动担当、多方奔走,创新提出“企业出一点、物业出一点、居民出一点、街道出一点”的“四个一点”筹资模式,积极对接各方资源,统筹协调筹措,顺利补齐项目资金缺口。如今,崭新的休闲广场已成为居民茶余饭后休闲健身、邻里交流的好去处。

成立半年以来,“小管说事”工作室累计化解邻里矛盾、民生纠纷百余起,办结群众咨询、民生帮扶事项五百余件。管惠莉凭借踏实肯干的“铁脚板”与温暖热忱的“热心肠”,搭建起企业职工与辖区居民的连心桥梁,有效推动企业与社区深度融合、共建共融。

二堰铺社区党委书记陈亚琴表示,社区打造“小管说事”特色品牌,正是看中了管惠莉身上基层治理最宝贵的“真、细、正”品质。“她就像一根穿针引线的基层银针,串联起千家万户的民生诉求;她就是一面凝聚人心的红色旗帜,汇聚起辖区共建共治的磅礴力量。”

立足城市基层治理“最后一米”,“小管说事”工作室以件件实事暖民心、次次服务提质效,生动践行“人民城市人民建,人民城市为人民”的发展理念,让这座老牌工业社区持续焕发温暖鲜活、欣欣向荣的全新活力。

1 排水渠堵塞,居民求助“小管说事”

“小管,马上进入雨季,我们小区排水渠严重堵塞,积水排不出去,麻烦你帮忙协调处理!”近日,香归小区12号楼居民代表专程来到“小管说事”工作室,向管惠莉反映问题。

群众诉求无小事,接到反馈后,管惠莉第一时间联合社区网格员赶赴现场实地核查,发现香归小区12号楼后方排水渠因长期未系统清理,渠底淤泥板结、枯枝落叶与生活垃圾堆积,导致渠道完全堵塞。每逢降雨,路段积水最深可达数十厘米,不仅滋生蚊虫、散发异味,路面湿滑、雨水倒灌的问题,更是让一楼住户常年饱受困扰。

找准问题症结,方能精准破题。排水渠清淤整治需要专业设备与作业人员,仅靠社区人力难以彻

底解决。为此,“小管说事”工作室充分发挥三方联动治理平台优势,迅速启动“党支部引领、社区统筹、企业赋能”的联动处置机制。

社区网格员主动“吹哨联动”,精准对接水务公司专业力量。随后,社区干部、小区党支部代表、水务公司技术人员齐聚现场办公,逐一厘清责任分工、细化整治举措,科学制定施工方案,兼顾彻底清淤、渠道改造、施工进度与降噪便民多重需求。

方案确定后,小区党支部通过公告栏公示、微信群通知、入户告知等方式,细致做好居民解释工作,赢得辖区居民的广泛理解与支持。

施工队伍进场后,工作人员采用分段施工、逐段疏通的作业方式,累计清理清运淤泥、杂物整整两卡

车。同时,针对泵房院内杂草丛生、垃圾堆积的环境顽疾,同步开展全方位清理整治。

此次整治直击问题根源,针对易堵塞、难排查的隐蔽暗渠,施工人员破除原有淤堵渠段,改造为便于日常巡查、常态化清理的明渠,从根本上消除排水隐患与排查盲区。整治全过程中,社区网格员全程驻守现场,及时协调处置各类突发问题,保障施工安全、高效、有序推进。

经过四天连续攻坚,小区整条排水渠彻底疏通,管网接口全线畅通。曾经积水横流、异味扰民的死角,变得干净整洁、通畅有序。看着焕然一新的环境,居民们纷纷点赞:“这下彻底放心了,下雨天能开窗通风,出门也不用担心滑倒了!”

2 打造基层治理特色品牌

此次排水渠清淤整治,充分彰显了“小管说事”基层治理品牌的为民情怀。而这一暖心治理品牌的核心,正是今年52岁的基层工作者管惠莉。

管惠莉祖籍上海,幼年随支援二汽建设的父母迁居十堰。从东风公司子弟学校幼儿园教师,到东风龙擎退休办工作人员,她扎根一线服务群众整整二十年。

岗位虽有变动,但她服务邻里、扎根基层的热忱始终未变。因常年贴心服务辖区退休老人、深耕邻里服务,居民们亲切地称呼她“小管”,这一称呼既是姓氏的简

称,更是对她贴心管家身份的最好认可。

今年年初,二堰铺社区党委整合辖区企业、小区党支部、热心居民多方力量,正式挂牌成立“小管说事”工作室,由管惠莉专职负责日常运营。工作室依托“社区主导、热心人参与、企业支持”的三方联动模式,常态化开展来访接待、入户摸排工作,秉持“小事现场办、急事马上办、难事联动办”的服务原则,全面畅通民意表达渠道,真正实现群众有诉求、有人听、有人管、有落实。

在居民心中,管惠莉“真、细、正”的工作作风,是工作室最亮眼

的金字招牌。待人处事“真”,真诚相待、不虚言、不敷衍,能办的事即刻落实,暂无法解决的事主动讲明路径、做好指引,用真心真情赢得群众信任;服务群众“细”,心思缜密、心系万家,她的微信好友达1735人,九成以上为辖区居民,十几个社群覆盖各类群体,其中千人社群、五百人大型社群就有数个,谁家有困难、谁家有病患、居民生活近况,她都了然于心;处事履职“正”,公正正派、一视同仁,无论居民身份资历,一律公平对待、不搞特殊,在辖区群众中树立了极高的公信力与号召力。