



修复破损地面、调解居民矛盾、帮助困难群众……运河区北门社区扎实开展“开门办实事”活动,社区党委书记王莲莲说——

“居民的小事就是我们的‘大事’”

本报通讯员 于利杰 白子燕 本报记者 李小贤

“一中前小区内部分下水道盖板损坏了,为大家出行带来了不便,需要维修。”

“小区是否要引进物业,可以进行居民调查,看看大家的意愿。”

日前,在运河区水月寺街道办事处北门社区议事厅内,社区工作人员、网格员、一中前小区业主委员会成员、楼栋长、“青年汇智团”成员等人围坐在一起,对一中前小区发现的“问题”进行汇总。

水月寺街道办事处北门社区党委书记兼居委会主任王莲莲认真听了人们的反映后说:“居民的小事就是社区的大事,每一件我们都要认真去解决。我们最终的目的,就是提升居民的幸福。”

居民的“小事”就是社区的“大事”

北门社区有43栋居民楼,以老旧楼房居多。现有居民1660户,人口3550人。

王莲莲在北门社区担任负责人已经15年了,见证了辖区内老旧小区的变化。在王莲莲心中,居民的“小事”就是社区的“大事”。她带领着社区工作人员、楼栋长、志愿者和居民们协调解决着一件件关系居民生活的“小事”。

前段时间,教委小二楼里的居民向王莲莲反映:单元楼前的几个井盖周边地面破损,为居民出行带来不便,需要尽快维修。

王莲莲很快与老旧小区改造施工队取得了联系,希望他们对井盖周边地面进行修复。

经过沟通后,施工队同意维修。为了保证施工的正常进行,王莲莲带头在施工现场帮忙维持施工秩序。很快,井盖周边破损的地面修好了。

王莲莲说:“身在社区,就要帮忙解决居民的操心事、烦心事。有的时候事不大,但对居民个人来讲都是大事。”

今年4月,一中前小区一户居民家突发火灾,家中的很多东西被烧毁,生活受到影响。北门社区为受灾居民送去生活救助物品,并为其向上级部门申请了临时救助金。

为了帮助这户居民渡过难关,北门社区还号召党员群众捐款。一下午的时间,社区共筹集3000元爱心款和棉被、米、面、油等生活用品。

让楼栋长当“管家”

近几年,北门社区以党建为引领,以居民为中心,切实提高网格化服务管理水平,在辖区推行“社区、网格员、楼栋长”的网格化管理制度。

北门社区将辖区划分为10个网格,社区网格员和楼栋长联动,全面参与社区治理、平安巡



王莲莲(右二)邀请居民参与社区治理

防、疫情防控等工作。运输公司宿舍楼、房产综合楼、一中前小区8号楼是王莲莲负责的网格区域,共有145户居民。

白天走访入户时,有些居民不在家,很多工作需要晚上去完成。王莲莲发现晚上8点到9点是办事效率最高的时候。这个时间段,居民都已经吃完饭,还未睡觉,他们也会更体谅网格员的工作,沟通起来更方便。很多摸底工作,王莲莲都是利用晚上时间完成的。

在运输公司宿舍楼走访过程中,王莲莲发现宿舍楼北一段围墙发生倾斜。围墙旁是一条小路,居民来来往往,存在安全隐患。

王莲莲找到相关居民了解详细情况,商量解决方案。最后,大家同意将这段围墙拆除。

施工人员来到现场,用工具将倾斜的围墙推倒,又清走了建筑垃圾。安全隐患消除了,来往居民很高兴,王莲莲的心也踏实了。

除了网格员,43名楼栋长也发挥了不小的作用。这些楼栋长多为熟悉小区情况、热心小区公益事业的居民。他们收集居民意见、建议,集中反馈给社区,还配合社区调解邻里纠纷,处理小区日常事务,维护公共设施。

78岁的杨金友就是其中一名楼栋长。他住在教师宿舍楼已经30多年了。热心的他一直帮收水费、电费。虽然现在他已年过七旬,但仍然操心着小区的事。

2020年疫情防控期间,小区实行封闭式管理。杨金友和另外一名党员就主动承担起了锁门、开门的任务。每天晚上,杨金友都会定时去锁门。平时,他也会收集居民的建议反馈给社区网格员。遇到能自行组织解决的事情,杨金友就会及时去解决。

前段时间,教师宿舍楼的雨水管坏了。下雨时,房顶上的积水往下流,直接浇到了墙上。杨金友了解情况后,征求居民的意见,商量好维修费用由相关居民



王莲莲(左)关心着社区的大事小情

分摊。杨金友不顾夏季炎热,找到施工人员,更换了雨水管。

居民的事情居民说了算

一中前小区是北门社区辖区内最大的小区,共有800多户居民。

为了解决一中前小区的大事小情,在王莲莲的指导下,一中前小区成立了业主委员会。高双成是一中前小区业主委员会成员,小区内的自来水“一户一表”改造、老旧小区改造等重要事项,他都参与其中。

业主委员会成立之初,面临的第一大难题就是解决用水问题。一中前小区居民共用一块总水表。由于水管老化,跑冒滴漏的问题经常出现,各家用水量加起来少于总水表数值很多,造成小区欠水费数额很大。市给排水集团多次贴出停水通知。

王莲莲和业主委员会成员

多次与市给排水集团协商,最终确定先保证居民的正常用水,下一步由居民出钱,集中改造一户一表。这个提议得到了大部分居民支持,但有少数居民不愿意出钱。他们就一家一家做工作。

业主委员会成员同社区工作人员一起为居民服务。一些居民不认可,说了很多难听的话,但他们没有放弃,保障了一户一表集中改造工程顺利完工。

老旧小区改造期间,业主委员会成员整天奔波在施工现场,及时处理突发事件。改造过程中,由于小区实际情况与设计方案差异较大,施工造成了小区21号楼的下水道堵塞严重。

王莲莲和业主委员会成员一边安抚居民情绪,一边积极与相关单位协调,最终事情得到了解决。

前段时间,一中前小区2号楼东侧的下水道堵塞,污水漫溢到路面上,严重影响了附近居民的正常生活。北门社区联合一中前小区业主委员会到现场解

情况后,联系清污人员疏通下水道。

“社区事多且杂,居民众口难调。”王莲莲说,小区业主委员会的成立,让居民参与到社区治理中,从被动的接受者、参加者转化为主动的助人者和参与者,对建设文明和谐社区发挥了重要推动作用。

“汇智团”的故事

在北门社区一楼,一间活动室正在装修,这里将被打造成青年议事厅。

王莲莲说:“等房屋装修好后,‘青年汇智团’就有了‘根据地’,志愿者在这里可以议事、干事。”

王莲莲提到的“青年汇智团”是社区组建的志愿团队,由60多名青年志愿者组成,分为健康快车服务队、成长护航服务队等8支队伍。这些青年志愿者从事不同的职业,拥有不同的专业特长,可以为居民提供不同的服务。

前段时间,北门社区辖区的两户居民因楼上跑水楼下被淹的事产生了矛盾。王莲莲得知此事后,和“青年汇智团”的律师志愿者到达现场,一起为居民进行调解。

律师志愿者为双方讲解了法律法规之后,王莲莲劝说双方。一番调解后,问题得到了妥善的解决。

王莲莲说:“我们在工作中,有时无法解决专业问题。现在有了这些志愿者,问题就迎刃而解了。”

家住一中前小区8号楼居民张霞也是“青年汇智团”的成员之一。因为从小生活在一中前小区,35岁的张霞对小区有很深的感情。自2009年将党关系转入社区后,她就积极参加社区的志愿服务活动,成了一名志愿者。

寒暑假期间,张霞在家的时间增多。得知有些家长没有办法照顾孩子后,她就主动让邻居将孩子送到自己家,义务帮忙照顾。她会辅导孩子们写作业,给孩子们讲故事,带着孩子们玩游戏。

“我是一名老师,也是一名志愿者,能够帮助这些孩子和家长,我非常开心。”张霞说。

“青年汇智团”志愿者张莹是北门社区卫生服务站的医生。她发挥自己的专长,配合社区开展健康讲座、义诊等活动。

像张霞、张莹这样的青年志愿者还有很多,他们积极为居民服务,为社区治理贡献着力量。

王莲莲说:“社区以党建带动群建,充分发挥党员先锋模范作用,带动越来越多的居民参与到社区治理中,形成了共建共治共享的格局。今年,党史学习教育开展以来,我们社区扎实开展‘组织一轮民情走访’‘领办一件开门实事’等相关活动,解决居民的操心事、烦心事、揪心事,提升了辖区群众的获得感、幸福感和安全感。”

(照片由北门社区提供)