

新华区南大街街道办事处志强路社区党委书记王亚男发现,居民有啥事儿,喜欢到社区找她说说。她就公开了自己的手机号码,让大家能随时找到她——

## “小巷总理”的热线电话

本报记者 祁晓娟 摄影报道

社区书记常被人们称为“小巷总理”,他们直接面对百姓,为群众排忧解难。为了更好地服务辖区群众,新华区南大街街道办事处志强路社区党委书记王亚男公开了自己的手机号码。

虽然日常平静的生活常被居民的电话打断,但王亚男第一时间了解居民的急、难、盼,及时解决,让居民的幸福感和获得感更强,王亚男觉得自己忙点没什么。

### 居民信任催生热线电话

王亚男,今年36岁,她说话语速快,爽快干练,不仅办事效率高,还思维敏捷,解决问题有条理。

2018年9月志强路社区成立,王亚男担任社区的党委书记。社区共有3185户,共10个小区。其中,4个小区有物业,6个小区没有物业。

说起社区的基本情况,王亚男张口就来。她是一名社区党委书记,更像是社区的总服务员。

“王书记,我们单元的下水道堵了。”“王书记,社保缴费什么时候截止?”“王书记,办理准生证需要带什么证件?”“王书记,我和家人发生了矛盾,您能给调解一下吗?”

王亚男发现,很多人来社区办事总是爱找书记,特别是一些上了年纪的居民,他们遇到困难如果在第一时间找到书记,会特别安心。

“社区的工作人员通过网络也会及时发送各种通知,更会了解居民的需求,但很多人的情况特殊。”王亚男说,比如一些老人不会使用智能手机,一些居民喜欢私下咨询问题……

“我决定把我的手机号码公布出去。”王亚男说,2018年10月,在社区门口、居民微信群中,王亚男的手机号码被公布了出去。她告诉大家,遇到问题可以随时拨打这个电话。

自从电话公布出去,王亚男感觉:“工作量变大了。”

“我的手机每天都能接到居民的求助电话。我已经记不清究竟接了多少居民的电话。”王亚男说。

### 调解分歧解决排水问题

今年2月,王亚男接到丰泽园小区“小区秘书”的电话,让她出面调解下水道堵塞分摊费用问题。

“小区秘书”就是负责分包小区的党员。为实现社区与居民“同心同德同力同向同行”,王亚男在辖区内10个小区中分别推选出一位党员担任“小区秘书”(网格员),即由一个“小区秘书”负责一个小区,第一时间了解小区内居民需求、发现安全隐患等情况,做到及时处理,处理不了



接居民电话,解群众难题

的及时上报社区。

“小区秘书”向她反映,丰泽园小区一栋居民楼下水道堵塞,污水不断地从井盖下溢出。

丰泽园小区是个老旧小区,没有物业管理。“小区秘书”组织下水道堵塞单元的居民们分摊维修费用。但是,一部分居民不同意掏钱,可有个别居民不愿意掏钱。问题迟迟得不到解决。

接到电话后,王亚男立即和社区的工作人员一起去了解情况。通过了解,他们发现这个楼道的一侧下水道堵了,只需要疏通一侧的下水道即可。

这样一来,单侧居民的分摊费用加倍了。有位住户更不愿意分摊这笔钱。

王亚男知道这家收入低,理解他家的难处。

她找到这位居民,给他做工作。“如果不疏通下水道,污水回头就流到你屋子里去了。改好了下水道,每户家庭都受益……”

听到王亚男这么说,这位居民最终表示,他愿意平摊这笔钱。最终,污水外溢问题得到了解决。

### 出“点子”搞亲子种树

不管是不是自己职责范围内的事情,只要居民找到她,王亚男能帮忙都帮忙。

“王书记,小区的绿化不太好,我们想着改善一下,但是经费不够,你有什么好办法吗?”前些天,太阳八九点小区的业委会负责人打通了王亚男的电话。

太阳八九点小区是个老小区,绿化一直不好。居民们盼着改善一下他们的居住环境。

王亚男了解情况之后,找到社区业委会负责人和“小区秘书”一起商量。“树苗买来了,但经费有限,没钱请工人种树。另一方面,春天来了,不少居民想亲近大自然,咱要不试着邀请居民一起参加植树活动?”王亚男提议。

这个提议得到了大家的认可。

“周末社区组织亲子植树活动,欢迎居民们来报名。”消息在



种树举措一举多得



走进居民家,倾听居民诉求

居民群中一传出,大家纷纷开始接龙。

春天,阳光明媚、百花盛开。太阳八九点小区的绿化带中格外热闹。16个家庭挽起袖子,拿起铁锹,为小区种下一棵棵小树。

树种好了,居民们还把写有自己名字的卡片挂在了树上。

“在家门口种树,感觉太好了。”“我要天天来看小树,让它们好好长大。”“我要经常来给它们浇水”……参与种树的居民们看着自己一上午的劳动成果,别提多开心了。

活动那一天,居民们体验了种植、浇水、施肥的劳动过程,收获满满。

王亚男说,一次活动解决了三个问题:一是增加了小区绿

化,二是解决费用不足问题,三是增加了邻里间的感情。

### 成了八旬老人的“女儿”

2019年,因为天气寒冷,社区86岁的李老太太家早上水管冻住了,直到中午一点多仍未化开。

因老人儿女晚上陪着她,早晨都去上班了,不在身边。她想起曾经从社区看到过王亚男的电话号码,就拨通了她的电话。

得知老人两顿饭没吃,王亚男有点着急,她立即带领工作人员买了肉饼、热粥,带着桶装水来到老人家里。

与此同时,王亚男联络维修

人员上门对她家的水管进行了维修。

从那以后,李老太太有事没事就给王亚男打电话。有的时候电话接通了,老太太说:“我也没啥事,就是想你了,想和你聊聊天。”

每当这个时候,王亚男都会放下手中的事情,跟老人聊一聊。

老人想请保姆,也找王亚男帮忙,她说:“别人我信不过,我就信亚男。”王亚男经多方打听,仔细挑选,为老人找到了一位踏实肯干的保姆。

有一天,王亚男再次接到老太太打来的视频电话。老人笑眯眯地看着王亚男说:“我没事,就是想看看你。”得知老人的儿女都在身边,王亚男放了心,继续工作。

后来王亚男得知,老人给她打完电话,当天晚上就去世了。老人的儿女告诉王亚男,老人已经把她当成自己的女儿了。

### 最多的一天接到300个电话

前不久,盛泽城市花园小区“小区秘书”接到一位居民的电话,说他家楼上的住房常年没人居住,窗户已摇摇欲坠,担心会掉下来砸到人。“小区秘书”实地查看后,马上打通了王亚男的电话。

王亚男翻出几年前的社区住户存档,联系上登记的房主。对方告诉她,房屋已经转卖好几次了,他也不知道现在房主叫什么。王亚男又向相关部门申请,终于找到现任房主的联系方式。房主匆匆从外地赶来,换上摇摇欲坠的窗户,消除了安全隐患。

果品宿舍小区楼下小房没有电源。为了给电动自行车充电,不少居民飞线充电,存在安全隐患。

居民打通了王亚男的电话。王亚男多方联系,在小区党员志愿者的帮助下,给居民小房里加装了电表,解决了这个问题。

在2022年疫情防控期间,王亚男最多的一天接到了300个电话。那个月,她的电话费也急剧飙升,从每月100元涨到了400元。“那天,我的电话充了好几次电。当时,居民不停地打电话,我就不停地接电话给他们解决问题。”王亚男说。

如今,在志强路社区,辖区居民有啥事,都愿意找亚男书记解决。

志强路社区积极探索创新社区治理新模式的做法得到了上级部门的充分肯定,社区先后荣获“全国综合减灾示范社区”“全国红十字模范单位”“河北省学雷锋志愿服务示范社区”“河北省先进基层党组织”“河北省民族团结示范单位”“沧州市首批“好社区”等荣誉称号。

王亚男相信,真心换得百花开。只要她以心换心,通过大家不懈努力,社区会变得越来越好。