

楼长的“关键小事”有哪些？

萧山城厢“微治理”提升居民归属感



“城厢楼长”助力抗疫

(上接1版)

从“最后一公里”到“最后一米”

“邻居之间遇到啥问题,和对方说不方便,先来和我说啊!”徐国萍是藕湖滨社区的一名楼长,这是她和楼道每户人家都笑着叨叨过的,有时刚调解好邻里间漏水之类的矛盾,也会在微信群里再发一发。“小事不出楼,实在处理不了的难题,我马上报给网格员和社区。”

“小年轻用微信都没问题,中老年的我一一上门包教包会,现在沟通起来很方便。”全职妈妈徐国萍挺有成就感,除了一位90多岁的老人,她把两个单元所有户主都拉进了微信群。“你好,我是这幢楼的楼长,加一下你的微信。”哪户换了新租客,徐国萍总会第一时间面带微笑地出现在门口,耐心收集信息,介绍楼道情况,让租户免跑社区登记。

在城厢街道,这是楼长们的“基本动作”,这些楼道内的住户信息,汇聚成全街道的楼栋信息库,数据扎实且及时更新。仅今年以来,楼长们已排查实有人口7.72万人、流动人口5.2万人。

栩栩如生的剪纸,形神兼备的素描,挥洒汗水的运动照……走近陈公桥社区,扑面而来的文艺+运动气息。70岁的马平当年是医生,退休后成为陈公桥社区的一名楼长,常常带头在小区里开展环境整治,并带动邻居一起建设美丽家园。2021年,小区着手打造十个特色楼道,在楼道装修时,他专门设置了各户居民共同打卡区、运动介绍区、居民运动照片展示区等。“大家一起运动,楼道氛围也变好了。”

“居民吹哨、楼长报到”,从解决好联系服务群众的“最后一公里”问题,到有效破解基层治理“最后一米”难题,楼长们“因楼制宜”功不可没。

从无到1943人

“这几天怎么没见到你?”“胃疼,在家休息呢。”“是不是和老头闹不开心了就不吃东西?”“嗯……”“我去和他聊聊,像你这么好的老伴儿要珍惜!”

65岁的郭庆人称郭阿姨,是南市社区的一位楼长,社区政策的“下达”和居民呼声的“上传”是她强项。她在南市社区居住了近30年,对附近居民人头熟、脾气摸得准,退休后自然而然成了楼里的“当家人”。前面说的老两口闹矛盾,她“见微知著”且三言两语就劝和了;遇到雨雪天,她会提前和楼里两位90多岁的老人打招呼,“想吃什么我去买”;晚上去公园锻炼时听邻居聊起物业费涨价,她马上解惑“之前费用太低,好的物业请不到的”,第二天就把情况和社区反映:物业费涨了,服务质量可一定要跟上去……

“我们很多楼长是由退休的阿姨叔叔担任的,他

们生活经验丰富,说话有分量。”城厢街道综合信息指挥室主任胡迪说,从最早的小区热心人“小组长”,再到2019年把“楼长”明确作为志愿者中的重要一员,街道逐渐完善重点任务“楼长负责制”,充分发挥楼长的作用。

城厢街道目前纳入社区化管理共有楼栋4344幢,已全部建立楼长制,几经更迭,现共有1943名“城厢楼长”,今年以来累计受理矛盾纠纷事件309件,办结率100%,群众满意率达99%以上,网格内上报事件数530件,让“小事不出楼道、大事不出小区”成为现实。除了当好信息“百灵鸟”、楼道“老娘舅”,这些楼长还是建设的“冲锋者”和小区“守门员”。

疫情防控期间,“城厢楼长”挺身而出,以“疫”为令,以“楼”为岗,坚守小区防控“最后一米”,为居民守好第一道大门。日常老旧小区改造、垃圾分类、美丽家园创建等工作,他们也总是起好带头作用。

从“服务对象”变“力量担当”

“我老家是安徽的,也是来杭州后才知道有‘楼长’好幸福。”85后蒋坤住在俊良社区,经营着一家装修公司,起初看到前任楼长沈老师跑上跑下服务大家,很有感触。“沈老师年纪大了,有时候力不从心,我就想着也帮帮忙。”耳濡目染下,“徒弟”出师,2020年新萧山人蒋坤成长为新楼长,他也从“服务对象”变“力量担当”。

从敲门不开,到只开一条缝,到开门迎接,再到“赶紧进门说呀”,邻居对蒋坤这位新楼长态度的变化,让他感受到“身边人做身边事”的成就感。蒋坤所在楼道约30%为老年住户。疫情期间,学生在家上网课,蹦蹦跳跳上体育课时,难免会打扰到楼下老人休息。“我是楼长,同时也是孩子他爸,帮邻居沟通时他们特别认可我的中立立场。”蒋坤说了彼此的难处,协调好孩子运动时间,矛盾马上解开了。他说自己的诀窍是,遇到问题“慢慢说,反复说”,还常常运用自己的特长为邻居们修理窗户等。

南市社区楼长郭阿姨,也常发挥优势为社区出谋划策,从各个楼道中推荐“力量担当”充实到楼长、业委会等队伍中。

无论推荐还是自荐,无论是一以贯之还是师徒传承,近年来,城厢街道坚持“楼长从群众中来”,把公道正派、责任心强、思想觉悟高、热心社区事务等作为发展楼长的基本条件。同时,在街道组织下,各社区开展疫情防控、垃圾分类、矛盾调解等各类集中培训,提高楼长参与社区治理的能力。社区还通过电话回访、上门走访、座谈会等方式定期开展群众满意度评价。

下一步,城厢街道将探索建立楼道党小组,打通组织“神经末梢”,形成以街道党工委为龙头、社区党委为主要构成、网格党支部为支撑、楼道党小组为重要支点的党组织体系,在积极探索党建引领基层治理新路径上持续努力。

“鸟叔”的乐事

新华社 秦婧

一群长腿鹬优雅身姿映照在水面,“鸟中大熊猫”黑鹇悠然觅食,白鹭在水面翩然起舞……伴随着“咔嚓、咔嚓”的快门声,这些湿地精灵们的身影接连被镜头捕捉、定格。

初夏时节,在河北省张家口市宣化洋河湿地,各类候鸟旁若无人地觅食、飞翔、嬉戏,与碧波荡漾的水面相映成趣。一群摄影爱好者在河边专注地拍摄。这些人大多已退休,因酷爱拍鸟,被亲切地称为“鸟叔”。

“洋河湿地是候鸟迁徙通道上的一个重要栖息地,但以前这里环境不好,只有河里漂着的死鱼,根本没有鸟。现在不同了,啥时候来拍啥时候有,这是最让我们快乐的事。”66岁的李彦学是一名有着多年“拍龄”的老资格“鸟叔”,常常行走在洋河边,他目睹见证了湿地的发展变迁。

宣化,是北方工业重镇,依靠矿产、钢铁等资源迅速崛起。龙烟铁矿有着百年历史,各种矿业企业鼎盛时期有二三百家,炼钢、机械、造纸、化工、酿酒、建材等行业也是国内翘楚。

但伴随飞速发展扩张而来的,是严重的生态破坏和日益加剧的环境污染。黄羊滩十几万亩沙漠化土地成为北京的“风沙源”,矿山植被遭到破坏,空气被污染,河水水质下降……“站在黄羊山上远眺,整个宣化头上一顶灰帽子”一度成了宣化生态环境状况的真实写照。

为拯救域内碧水,近年来,宣化实施了洋河、柳川河、泡沙河等16条重点河流的综合治理,全面改善了水生态系统。“我们通过全面落实‘河长制’,实行最严格的水资源管理制度,严厉打击河道非法采砂等行为,切实维护了水系统安全。”宣化区水务局办公室主任曹健说,近三年,全区河流水质优良比例总体达到70%以上。

位于北京的上风上水地带,宣化与北京同属一个自然生态系统。除了进行水源涵养治理,宣化区近年来扎实推进首都“两区”建设,在生态修复上苦下功夫:大气污染防治工程使PM2.5下降到32微克/立方米,优良天数从137天增加至335天;矿山修复工程累计修复完成115处,昔日矿山再披绿装;京津风沙源治理、储备林建设、奥运廊道绿化等10项重点工程,累计造林150多万亩,全区林木绿化率达到50.5%,14万亩的黄羊滩已是万亩绿洲……曾经的工业重镇,旧貌换新颜,绘就出一幅青山常在、绿水长流、空气常新的崭新画卷。

“如今,我们这里已经是‘候鸟天堂’啦,像赤麻鸭、黑鹇、白鹭等鸟类,在这里成了‘常驻民’,它们在用自己的翅膀为我们的绿水青山打分会呢!”展示着自己拍到的候鸟,“鸟叔”李彦学眉开眼笑。

