



志愿楼长在创文、防疫等工作当中冲在一线,开展入户走访工作。



志愿楼长带领居民一起清洁楼道卫生。



志愿楼长定期在APP上认领工作清扫楼道,每次清扫可获得积分。

# 居民楼栋『小管家』 基层治理『大力量』

开平市200多名社区志愿楼长守护邻里和谐

昨日,张木金像往常一样去往自己负责的楼栋巡逻,看看楼道卫生,并留意楼栋的安全问题。作为开平市长沙街道幕沙社区的一名志愿楼长,今年已经是他担任此“职务”的第四年。

2020年以来,张木金每天都穿梭在社区里:邻里矛盾时,他化身调解员,将纠纷化解于萌芽,避免小事拖大;在民生服务中,他化身“流动探头”,修葺损坏设备、增设照明路灯……一件件群众的“烦心事”“关心事”,在他的帮助下得到解决。

社区治理是社会治理的重要方面,楼栋是为民服务的最前沿。这两年,开平市推出社区志愿楼长项目,以开放式楼栋(无物业管理小区)为重点对象,招募了一批楼长——张木金就是其中一员。在开平市,像张木金一样的志愿楼长有1100多人。开平市深化党建引领基层治理,深入推进社区志愿楼长工作,有效发挥楼长的居民、社区“连心桥”作用,让无物管小区“有人管”,激活社区治理“一池春水”,群众安全感和满意度不断提高。

文/图 江门日报记者 胡涛  
通讯员 劳荣杰 梁红彤 林贤鑫

## 群众自荐 老楼有了新管家

“金叔,我们楼栋的大门锁好像坏了,麻烦您抽空帮我们看一下。”2022年12月,已经退休的张木金正在自己经营的小店里忙活,楼上的住户前来向志愿楼长张木金请求帮助。

“好嘞,等会儿我就过去。”张木金第一时间答应下来,并收拾好铺子,来到楼栋查看门锁情况。由于退休之前长期从事机械维修等领域的工作,张木金对各类维修工作非常拿手,当天便将楼栋的门锁修好了。

说起成为志愿楼长,金叔娓娓道来。“2020年的时候,听说社区要组建志愿楼长队伍,我立即报名参加,因为我也希望社区更干净、更安全”,张木金回忆起组建第一批志愿楼长时的情景说,自己家里是党员家庭户,自己爷爷、奶奶都是老党员,母亲也曾是村里的妇女主任,平时主要做一些调解工作,耳濡目染,自己对公益也非常有热情。“母亲也一直教育我们要成为对国家、社会有益的人,这句话一直铭记于心,现在我退休有空闲,当然会积极主动参加。”张木金表示。

跟张木金类似的还有三埠街道祥龙社区的志愿楼长徐朝碧。她曾是开平市建档立卡贫困户,在街道的帮助下成功脱贫。“党和政府帮助了我,关键时刻,我也要站出来,贡献自己的力量。”徐朝碧告诉记者,听到社区招募志愿楼长后,她第一时间报名参加。而在这之前,社区每次开展志愿服务,徐朝碧都会在第一时间参加,如今也成了服务居民的好楼长。

除了退休人士,志愿楼长中也有“90后”,黄汉铭就是其中一个。他从小在长沙街道侨园社区区长大,也曾像大多数同龄人一样,奔赴大城市工作谋生。2020年,因为想回家照顾双亲,他回到家乡,成为了一名自由职业者。

那一年,黄汉铭所在的楼栋因为污水管老化突发爆裂,瞬间污水横流,臭气熏天,严重影响了居民的日常生活。侨园社区党委书记吴伟权赶到现场处理,一边联系维修人员,一边逐户上门沟通更换污水管,全然不顾脏和臭。这一切,黄汉铭看在眼里:“我是一名党员,我也想为居民做点实事,为社区分担任务。”

如今,黄汉铭已经成为侨园社区“新生代”楼长的代表。陪60岁以上的老人打疫苗,上门慰问社区的长者,给他们送去生活用品……“有事找楼长”成了楼上楼下邻居的共识。

“要想把社区管理做好,需要依靠居民的力量。要把有奉献精神、热心服务群众等品质作为吸纳志愿楼长的关键条件,让他们在基层治理中充分发挥志愿楼长的作用”,开平市委组织部相关负责人介绍,得益于平时挖掘了一批有公德心、有奉献精神、有服务能力的热心党员群众,开平市第一批志愿楼长队伍才得以迅速建立。

为进一步做好社区志愿楼长队伍的建设工作,开平市各街道还制作了宣传短片,同时通过公告栏和新闻报道,面向街道全体居民发出楼长招募帖。楼长还要定期参加业务培训,参与专题讲座、志愿活动、经验分享会,不断提高处理群众矛盾纠纷、公共卫生保洁、安全隐患排查、政策法规宣传等能力,提升服务社区的技能水平。

三年来,越来越多有强烈责任心和奉献精神的党员、离退休干部、热心群众加入志愿楼长队伍,其中三埠街道拥有志愿楼长480多名,长沙街道拥有志愿楼长630多名。

## “有困难找楼长” 人情味流淌在社区角落

当上志愿楼长后,谭健冰定期会进行楼栋的清扫和清洗,三年来不曾落下。“我最初是想为自己的所在的小区做点贡献,同时也为子女树立良好的榜样。”在看到社区的号召后,谭健冰第一时间成为一名志愿楼长。由于长时间的坚持,许多邻居也都自发地参与到楼栋的清扫当中来,其中不少小朋友也主动参与进来,促进了楼栋的和谐。谭健冰获得了认可,“有事找楼长”也逐渐成为许多居民的共识。

“冰姐,下水道堵了,这可怎么办?”2022年12月20日,长沙街道幕沙社区江滨新村10栋3楼的住户遇到了糟心事——楼栋的下水道堵塞,脏水全部已经从下水道倒灌了出来。

由于堵塞位置在一楼,这不是某一户的事情,更需要大家齐心协力。谭健冰就与三楼住户在社区的指导下一起联系了施工队报价,然后在楼栋张贴了情况说明且挨户告知维修事项,最大程度保障所有居民的知情权。

“当天,大家就都参与并支持了这个事项,不少人现场就交了钱。”谭健冰告诉记者,第二天施工队就进场施工解决了下水道堵塞问题。在谭健冰的要求下,三楼住户也留存了现场照片以及施工费用清单以备邻居查验,没有发生任何纠纷问题,楼栋恢复了往日良好的生活环境。

邻居的信任也是张木金的收获。“楼长主要是做好政策的上传下达,以及楼道的清洁卫生,防火、防盗等工作,维护邻里和谐。”张木金表示,最开始邻里都找他修各种电器,时间一久,邻居有困难都找他。

曾有一邻居家庭内部发生争吵,儿子与母亲拌嘴并动了手。接到求助后,张木金第一时间上门劝说,并积极做好儿子的思想工作,最终让儿子真诚地向母亲道歉。如今,邻居每次到店里买东西的时候,都会亲切地跟他打招呼。

和有物管服务的小区不同,开放式楼栋的管理往往不系统也不规范。“因为缺乏有力的治理抓手,城区旧楼宇往往存在环境卫生、治安安全等方面的隐患。”开平市委组织部相关负责人介绍,解决这些问题,进一步强化居民与社区的沟通联系,正是推行社区志愿楼长项目的初衷。

这种以“志愿”为前提,以居住楼(小区)为阵地,以综合开展文明倡导、政策法规宣传、治安巡逻、社区管理和帮困扶贫为目标的“志愿楼长”服务模式,让政府、街道、社区和市民之间无缝衔接,更好地为市民服务。

志愿楼长作为有机力量,投入到文明城市创建、卫生、治安、防疫、宣传等服务管理工作中,有效提升了社区治理精细化水平。在社会治安管理和矛盾纠纷排查方面,楼长发挥人熟地熟的优势,主动担任“政策宣传员”和“信息收集员”,及时将安全隐患、违法线索、邻里纠纷等第一时间反馈至社区并协助解决。

截至目前,社区志愿楼长累计完成卫生保洁、政策宣传、疫情防控、排查整治、协调解决矛盾纠纷等任务1万多人次,街道、社区解决志愿楼长线上线下反映的问题近五千条。

## 制度续航 实现长效“微治理”

来到新兴社区福宁街5号楼,社区志愿楼长李小红正在打扫卫生。每次打扫后,她都会熟练地拍照上传,待三埠街道审核后即可获得相应积分。

“扫一次楼梯10积分,洗一次楼梯10积分……积少成多,能够兑换不少生活用品。”李小红告诉记者,登录“社区楼长网格管理考核”APP就可以查看自己的任务和积分。APP商城一栏,自己可以用积分兑换抽纸、洗衣粉、床上用品等日用品,作为楼长的奖励。三年来,她兑换过电饭煲、棉被、大米、食用油、抽纸等许多日用品。“现在还有3000分,还可以再兑换一些生活用品犒劳自己。”李小红开心地说道。

物质奖励是李小红意外收获。“因为我外婆、父亲都曾是居民小组长,自己也想向他们学习。”李小红表示,为此,自己义无反顾地成为一名志愿楼长为邻里服务。三年时间里,调解纠纷、为居民接电、处理小区水浸、维修路灯等多种问题,李小红都处理过。“居民只要有问题,都愿意全权交给我处理。”李小红表示,是大家的认可和信赖,让自己一直坚守。

据介绍,为进一步做实做细社区志愿楼长工作,开平市坚持强化关爱激励,强化培训考核……不断完善“志愿楼长”工作机制,做实长效“微治理”。

例如,三埠街道制定了《三埠街道社区楼长网格管理办法》,开发社区楼长网格管理考核APP,以积分“兑换生活用品+星级楼长(最美楼长)评比”为主。奖品每月兑换一次(人人有机会),星级楼长每季度评选一次(占总楼长数的30%),最美楼长每年评选一次(占总楼长数的5%)。长沙街道在网格化社会治理的基础上,制定了《长沙街道社区楼长网格管理办法》,对接直联挂钩联系等工作制度,明确街道领导、部门、社区职责分工。同时,长沙街道细化完善楼长的有关管理制度,明确招募、注册和退出机制,确保队伍的稳定性和服务工作的连续性,吸引有志于服务社区的热心人员积极参与到志愿楼长队伍中。该项目还作为人才“保育篮”,为社区干部挖掘培养后备人才。

管理制度的完善,也为志愿楼长发挥作用奠定了良好的基础。记者了解到,目前该模式还在不断推广中,努力让群众种种烦心事都能“一键有回应”。

黄碧清是长沙街道侨园社区的一名志愿楼长,成为志愿楼长后,积极做好楼道卫生的管理工作。为了方便做好服务,黄碧清还与楼栋内的业主创建了一个微信群。“邻居们有问题都可以在群里直接反馈,我们第一时间跟进处理。”黄碧清告诉记者,偶尔看到有些住户外出不注意关门,会拍照发到住户微信群里提醒他们及时关门,确保安全。

目前,三埠街道通过APP共奖励楼长积分20.6万余分,累计奖励金额约11.8万元。长沙街道通过APP奖励楼长积分31.6万余分,累计奖励金额约15.6万元。如今,开平市正发动更多党员、退役军人、离退休干部、年轻居民加入楼长队伍,以楼长“小管家”汇聚起基层治理的“大力量”促进社会“大平安”。



志愿楼长会在楼道口的宣传栏上张贴最新通知。



志愿楼长是居民的贴心人,时常上门关心邻里。