

# 社区建群打通服务“最后一公里”

## “红管家”“明珠志愿服务队”等小小微信群顶大事

□文/图 本报首席记者 杜慧 实习生 羊冬花

### 【调查】

#### 社区微治理 服务更高效

“今天有三针疫苗吗？”“今天14时至17时30分有新冠疫苗接种。所有疫苗都有。第一第二第三针都可接种。地址建华南中心4楼。”7月13日9时38分,看到有业主在社区“红管家”微信群里留言,裕华区建华南街道润园社区党总支书记陈肖怡第一时间给予了回复。“谢谢书记,社区微信群就是便捷!”业主们纷纷留言点赞!

润园社区管辖着风尚水郡、百合花园、梧桐花园3个居民小区,常住人口3134户、1.2万余人。从2019年起,为了拉近社区与居民间的距离,更好地为居民服务,润园社区陆续建立了十多个大大小小的社区微信群,诸如楼院业主群、小区楼长群、社区党员群、红色社区社会组织群等,其中活跃度最高的当属社区“红管家”微信群。

采访时,社区居民张红(化名)告诉记者,前不久,她通过社区“红管家”微信群解决了自家遇到的一件麻烦事。

“小陈书记,楼上孩子每晚9点多了还在跳绳,吵得我晚上睡觉都睡不好,你帮我们老两口想想办法呀。”“张阿姨您别急,我马上入户沟通,尽快解决您的困扰。”前两天,家住梧桐花园小区的古稀老人张红向“红管家”微信群求助。看到业主的留言,当晚在微信群坐班的“红管家”陈肖怡立即登记在册。次日一上班,她就和梧桐花园小区网格员一起入户了解情况,楼上业主对此一再表示歉意,承诺下次再也不让孩子在楼上跳绳了。就这样,一件扰民小事很快就得到了圆满解决。

“我们‘红管家’不光有线上服务,还延伸组建了线下服务队,实现社区服务线上线下全覆盖,积极引导居民群众参与到社区活动、社区建设、社区治理中来。”陈肖怡笑着说,在润园社区,遇事就找“红管家”,成为居民的一句口头禅。

润园社区并非特例。记者调查发现,近两年,全市许多社区都组建了微信群,社区工作人员通过微信及时解答居民的问题,真正做到社情民意“早知道、早化解、早回复”。同时,将社区信息及时上传下达,做好居民的“贴心人”。

“北区业主停的车注意了,别被泡了。”7月11日,滨湖社区居委会副主任吴笑君在小区巡查时,发现一些楼宇前积水不断上涨,随即拍下照片发至滨湖小区微信群,并在社区的党员群、防疫群、楼长群内进行转发。“善意的提醒,谢谢!”“给吴笑君同志点赞,辛苦啦!”……一时间,小区业主群里赞声连连。

滨湖小区10号楼楼长深有感触地说,社区微信群提高了社区为民服务的效率,把社区与居民的心紧紧地连在了一起。

#### 邻里互助群 亲如一家人

在新华区赵佗路街道明珠花苑社区,有一个业主自发组建的“明珠防疫 爱心车队”微信群。“这个微信群是今年疫情期间,在我们街道和社区的牵头下,由明珠花苑小区爱心人士自愿加入的一个社区微信群,成为今年疫情期间明珠花苑社区里一道亮丽的风景线。”赵佗路街道工作人员刘颖超介绍说,如今,“明珠防疫 爱心车队”微信群仍活跃在小区,为邻里提供力所能及的服务。

“明珠防疫 爱心车队”微信群现有成员37人,都是小区有车一族。今年疫情期间,全市小区实施了封闭管理,为了方便特殊人群出行需要,“明珠防疫 爱心车队”微信群应运而生。当时,小区特殊人群若有用车需求,明珠花苑社区居委会立即将求助信息发至“明珠防疫 爱心车队”微信群成员们会迅速开启了“抢单”模式。

“疫情面前不分你我,大家争先恐后,用自己的方式默默地帮助石家庄渡过难关。”小区业主南红雷既是社区志愿者服务队的负责人,又是明珠爱心车队的队长。



记者调查发现,近两年,组建微信群已经成为社区治理的新模式。这种方式可以让居民真正参与到社区共建、共享、共治服务中来,打通了服务惠民“最后一公里”,让邻里关系变得更亲,让社区变得更和谐。



■社区业主微信群截图。

采访时,他告诉记者,这个微信群里的成员都是“精挑细选”出来的,“我们选人有条件,驾龄要在5年以上,党员优先,品德过关,知根知底最重要。”

家住小区24号楼的焦先生多次受到“明珠防疫 爱心车队”的帮助。原来,焦先生身患尿毒症,腿脚不便,双目失明,儿女都不在本市,每次去医院做透析都很不方便。他就成了“明珠防疫 爱心车队”微信群的“常客”。“真是远亲不如近邻,我们每次去医院做透析,车队成员轮流车接车送。这份恩情,我一辈子都忘不了。”焦先生的爱人激动地说。

社区微信群拉近了业主彼此的距离。家住风尚北区的业主“水清月明”深有体会。

7月13日,他告诉记者,前几天,小区一位热心业主在北区业主群里留言道:“6号楼一单元的车没拔钥匙。”一些好心业主见状也纷纷在6号楼其他单元业主群转发。当天12时32分,业主“随遇而安”回复说:“我家的。我现在过去拿钥匙,非常感谢。”“当时,我在业主群里留言说,邻里间都这么和谐和睦地互相惦记,亲如一家人,多好呀!”

#### 爱心志愿群 传递正能量

在新华区赵陵铺路街道和赵佗路街道活跃着一个爱心志愿服务微信群,名叫“明珠志愿服务队”。

“最初,我们只是协助小区做好疫情防控工作。记得那时社区有一位老人糖尿病发作缺少胰岛素,我们便一家一家的药店帮忙寻找,找了一整天,最终成功帮老人找到了胰岛素。”微信群创始人郭兵回忆道。正是这种无私的爱的力量,有越来越多的爱心志愿者加入到他们的团队。记得有一位志愿者曾对他说:“哥,就让我跟着你干吧,我不怕苦也不怕累。”

就这样,这个起源于社区微信群的公益爱心组织,从最初的几十人现已发展到600余人。“我们都是在微信群里发布任务,每次发布任务,大家伙便像抢单一般争先恐后往前冲。”郭兵说,短短半年时间,他们已经成功组织40多场志愿服务活动,志愿队志愿服务时长超6000个小时。

“我们做这些不图什么,就是想为考生出点力。”明珠志愿服务队志愿者崔肇新回忆说,高考当天,他凌晨4点从井陘县城开车赶回市里,生怕耽误了送考任务。这是河北明珠志愿服务队成立以来,第一次负责高考期间接送考生,面对任务,他们觉得务必要做到万无一失,于是大家提前检查汽车性能、做好消毒工作等,连接送路线都要先熟悉好几遍。

如今,服务队成员中不仅有党员、退役军人,还有大学生、律师。他们还在微信群里组织了一系列法律宣传和社区援助活动。在一次法律援助过程中,他们遇到了一位聋哑老人咨询房产所有权问题。老人颤颤巍巍地在纸上写下要咨询的问题,律师不厌其烦地为老人在纸上解答疑问。事后,老人感激地在纸上写下:“你们给我的生活带来了一道光,我真心地感谢你们。”

#### 【说法】

#### 打通惠民服务“最后一公里”

市社科院研究社会发展的学者刘先生认为,在城市网格化建设的基础上,在社区建立微信群,对完善和提升基层治理具有一定积极意义,值得进一步推广。“社区建群,让居民参与到自治、共治和服务中来,建立起了扁平化管理,达到与社区居民实时高效沟通、密切联系的效果。”他认为,通过这种群的方式,让社区居民参与度可以达到最大化,让公共事务决策更加民主,让社区群众参与社区共治,打造新的邻里生态圈,构建更加和谐的社区环境。

他建议,作为社区管理者应该充分了解居民反映的合理诉求,重视民声民意,对居民在社区群里的发声,及时做出反馈意见。在传统渠道之外,社区微信群这种新体系新手段助力社区管理跨越“信息鸿沟”,有效地打通了惠民服务“最后一公里”,让公众触达和获取公共服务,基层政府感知和回应民众关切的触点更加敏锐,使基层治理更显精细且富有人文关怀。