

古田县： “小巷管家”为大家 服务社区传佳话

福建省宁德市古田县是典型的库区县、老区县，城区常住人口74479人，社区10个，街巷192个。近年来，为破解城市社区特别是老旧小区治理难题，古田县研究制定《关于推行“近邻党建”提升城市基层治理水平若干措施》等系列文件，探索推行“小巷管家”社区治理模式，充分发挥社区居民的主体作用，从居民自治中激发治理力量，畅通背街小巷治理的“毛细血管”，打通社区治理“最后一米”，推动矛盾纠纷在小巷中化解、治安防控在小巷中加强、平安幸福感在小巷中提升，形成社区共建共治共享的新格局。

选优配强力量 把队伍建立起来

古田县将“小巷管家”作为社区治理的中坚力量，采取灵活多样的形式，从不同的群体中选优配强队伍，进一步充实城市社区治理力量。目前，全县共招募“小巷管家”200多名。

在人选条件上，根据社区网格片区以及街巷数量，确定“小巷管家”招聘人数，明确“小巷管家”主要由社区内热心公益事业、熟悉片区情况、有时间和精力参与社会治理的党员和居民组成，确保选出来的“小巷管家”真心服务居民，共同促进社区治理。

在人选聘用上，实行街道管理、社区招募的管理原则，街道负责“小巷管家”的评聘审批、教育工作，社区负责落实招募、日常管理工作，确保招聘的“小巷管家”都是社区内有威望、有名气、有话语权的“意见领袖”。青云社区在“小巷管家”选聘上，秉承“公开、公平、公正”的原则，邀请居民全程参与监督，选出组织放心、居民满意的人员。

在人选储备上，建立“小巷管家”人才信息库，定期开展辖区热心公益事业人员排查摸底，按照“两代表一委员”、离退休党员、流动党员、社会群体负责人等不同类别完善信息库，并根据“小巷管家”个人特长建立服务资源清单，为公开选聘“小巷管家”储备人才资源。目前，全县共储备“小巷管家”后备力量150多名。



宁德市古田县“小巷管家”慰问困难群体。

真情服务居民 解决急难愁盼问题

古田县将“小巷管家”作为服务社区居民的第一关口，充分发挥他们源自居民、了解居民的优势，精准参与到社区治理中，累计现场解决问题800多个，上报社区解决问题300多个，联合协商解决问题150多个，有效破解了社区治理难题。

推动环境整治。“小巷管家”每天分三个时段，在所负责的辖区内开展环境巡视、劝导、宣传活动，及时解决杂物乱堆、车辆乱停、私拉电线等问题，用实际行动带动居民参与街巷环境治理，营造干净整洁、管理有序的街巷环境，促进城乡环境品质提档升级。

服务特殊群体。建立“小巷管家”结对帮扶制度，采取“一帮一”“多帮一”的结对帮扶、邻里互助方式，以辖区失独、孤寡和高龄失能老人为重点人群，为他们提供保姆式服务，满足他们的“微心愿”，确保重点人群安全有人关注、平日有人照顾、生病有人陪护。新冠肺炎疫情期间，文安社区“小巷管家”主动担负起居家医学观察和居家健康监测群众的服务工作，对隔离人员进行每日体

温监测，及时沟通疏导不良情绪，为隔离人员做好后勤保障，解决他们的后顾之忧。

调解矛盾纠纷。充分挖掘“小巷管家”队伍中有调解特长的人员，建立“小巷管家”矛盾调解队伍，每周定期对辖区内矛盾纠纷进行排查，到居民家中进行走访，与居民谈心，及时掌握情况，发现并解决邻里矛盾、民事纠纷等问题。同时，与县法院共建，在文兴社区、青云社区等设立10个诉非联动工作站，完善“法官+社区+小巷管家”服务模式，建立起“百姓说事、法官说法”工作机制，推动纠纷“源头+就地+分流”化解。

参与社区事务 激发居民自治活力

古田县将“小巷管家”作为社区与居民的沟通桥梁，搭建服务平台，促进社区事居民议居民管，保障了居民的知情权、决策权和监督权，更加顺畅推进民生事业。

搭建服务平台。每个社区均建立“红色驿站”“党群服务中心”“小巷管家服务驿站”等不同形式的“左邻右舍”志愿服务平台共26个，实行轮流坐班制度，将“小巷管家”与网格员、社区工作者进行统筹

安排，确保阵地“门常开”，反映问题“有人找”。文安社区利用区位优势，将热心公益的老中医就诊点打造为“小巷管家服务驿站”。充分利用人流量大、群众聚集性高等特点，设立“小巷茶谈”，打造党群干群信息沟通互动平台。

参与社区议事。发挥“小巷管家”参政议政能力，建立“小巷管家协会”制度，推进“多方参与、协商共治”的社区居民自治模式，定期召开议事会，在社区环境美化、平安社区建设、提升社区文化、打造社区服务等方面进行专题探讨，征求“小巷管家”的意见，让服务项目更加合理，让社区治理更接地气、贴近民心。每到“小巷管家协会”议事会，文河社区的会议室都热闹非凡，“小巷管家”将收集的意见建议在会上进行讨论，及时解决群众关心的热点难点问题。

监督社区干事。利用“小巷管家”熟悉社情的优势，对社区重大事项和各项民生事务进行全程监督，进一步推进社区各项公共服务落实到位，促进社区工作人员为民服务的态度、效率和工作作风的转变，激活社区“廉洁细胞”，营造风清气正的社区新气象。例如，青云社区邀请“小巷管家”对互助孝老食堂

在食材采购、环境卫生、安全管理等方面进行全程监督，保障互助孝老食堂真正惠及社区居民。

健全管理机制 提高履职能力水平

古田县制定《“小巷管家”管理办法》作为管理“小巷管家”工作的指导性制度，明确“小巷管家”日常管理职责及考核标准，强化自治队伍力量，进一步促进社区治理精细化。

在人员培训上，建立岗前培训和技能培训相结合的培训体系，由社区和专业服务机构，对招募的“小巷管家”开展培训辅导、团队建设和跟踪服务，提升“小巷管家”服务社区能力。例如，古田县社区居家养老服务中心联合古田县红十字会共同开展急救知识培训，提高“小巷管家”在异常预警、救急、突发事件等方面的应急处理能力。目前，已开展各类技能培训37场，累计培训700多人次。

在工作考核上，根据“小巷管家”工作职责，采取日常考核与年度考核相结合、入户考评与群众测评相结合的方法，开展考核评议工作，考核既重过程、查数据、填表格、看分数、排名次，又看服务意识、履职能力、工作成效以及群众满意度等，其中群众满意度作为最重要的考评内容，并将“小巷管家”考核结果分为优秀、称职、不称职三档。

在结果运用上，充分运用考核结果，对考核结果为不称职或者不能胜任岗位职责的予以辞退，并在一个月内重新招募；对考核结果为优秀和称职的继续留用。推出常态化、动态化的激励措施，对考核优秀的“小巷管家”进行表彰，予以适当奖励，并对工作中的先进经验、典型案例及时进行宣传和推广。

古田县推行“小巷管家”社区治理模式以来，居民诉求渠道畅通了，社区与居民的关系密切了，社区治理变得顺畅了。“小巷管家”让居民“自己的事情自己管、自己想、自己做”，是政府主导、社会力量共同参与模式共建共治共享格局的重要组成部分，打通了联系服务群众的“最后一米”。