

南郑区：“红色管家”唱响小区和谐曲

近年来，陕西省汉中市南郑区着眼城市基层治理方式单一、自治力量薄弱、党组织服务效能不优等问题，探索在住宅小区建立“红色管家”队伍，搭建起党建引领物业服务参与社区治理的工作平台，凝聚物业服务公司、业主委员会和广大业主合力，将党组织的服务触角精准延伸到了小区和居民中，构建了共建共治共享小区微治理模式。

建起红色队伍 小区治理有了新力量

“组织信任我，让我来当管家，我就一定好好打理咱们的家！”家住南郑区大河坎镇艺苑社区蜀汉美郡小区的党员程运刚信心满满地说道。不久前，经过自主报名、小区业主和党员推荐、社区审核、镇党委审批等程序，程运刚穿上红马甲，成为了艺苑社区的一名“红色管家”。

近年来，随着城镇化进程加速，居民小区体量迅速增大，居民的诉求逐渐多样化、个性化，社区党组织依靠传统的组织架构、人力物力和运行模式，已难以满足新形势下的基层治理需求。居民小区中业委会、物业服务公司、业主之间矛盾纠纷频发，也成为社会治理中的不稳定因素。如何破解基层治理的难点堵点，解决居民的急难愁盼问题？是摆在大河坎镇党委面前的一项重要课题。2021年4月，在大河坎镇党委的指导下，艺苑社区党总支在全区率先组建了“红色管家”队伍，全面加入社区党组织管理服务体系，成功构建起“镇党委—社区党组织—小区党支部”三级联动治理格局。“有了这支队伍，基层治理多了抓手，居民群众多了贴心人，物业服务企业多了帮手，是提升社区党组织服务效能和居民幸福感的重要举措。”大河坎镇党委、社区党组织、物业服务企业和居民群众等各方治理主体都对“红色管家”队伍建设成效给予了充分肯定。

目前，南郑区从小区网格员、党员楼栋长、业委会成员、物业服务公司人员、社会组织和服务机构负责人、志愿者等各类人员中选任了“红色管家”596名。为了保证队伍质量，南郑区制定了规范的选拔流程，党员自愿报名后，还需经过所属网格员推荐、小区党支部初审、社区党组织审核，同时征求纪检、公安、法院、信访、税务、市场监管等部门意见，最终进行公示，确保每名“管家”都经得起考验，担得了重任。为了帮助“红色管家”尽快融入社区治理工作，举办了“红色管家”启动仪式暨业务培训会，宣读了《红色管家管理考核办法》，明确了“红色管家”的工作职责，确保职责清晰、发力精准。社区党组织为每名“红色管家”配发“红色”三件套（红色马甲、遍访纪实手册、手提包），要求党员主动亮明身份开展服务。队伍统一由小区党支部进行日常管理和调配，社区党组织每半年进行考核评价，让“红色管家”成为在党建引领下，以“共建共治共享共

生”为宗旨，引导各方共治资源共同参与社区治理的新生力量，形成组织联建、安全联防、发展联促，实现环境共治、文化共育、事务共商、信息共享、合作共赢“三联五共”模式，打通党和政府联系服务人民群众的“最后一米”。

发挥管家职能 小区居民有了代言人

佳苑物业公司管理了大河坎镇6个商住小区。过去由于人手紧张，物业公司对小区一些潜在问题发现和解决不及时，让部分业主对物业服务满意度不高，双方矛盾频发。去年以来，在镇党委的指导下，社区党组织牵头，在6个小区共吸收了135名“红色管家”，对小区保洁、绿化、保安、秩序维护开展全方位“扫描”，将卫生死角、私搭乱建、安全隐患、违规占用公共场所等细微问题“一网打尽”，及时反馈并监督物业公司落实措施解决。小区问题少了，品质提升了，物业的工作也逐渐得到了大家的认可。“‘红色管家’让我们物业公司增添了一百多双明亮的眼睛！”佳苑物业公司副总经理张建平感慨道。

作为小区治理服务的新生力量，“红色管家”发挥着反馈业主诉求、协调多方力量、监督物企工作的“纽带”作用。为了让“红色管家”当好小区居民的代言人，南郑区着力探索“管家+”工作模式，建立健全了“红色管家”联席会议制度、双向沟通机制，助推工作落实。“红色管家”每季度邀请社区党组织、小区党支部、物业服务企业、业主委员会召开联席会议，商讨小区建设管理事项；对隶属于物业服务企业职责的事项，由“红色管家”向小区党支部和物业服务企业反馈；对物业服务企业职责之外的事项，由物业服务企业向“红色管家”和小区党支部反馈，由社区党组织予以协调解决。联席会议商定的事项推进情况，由“红色管家”进行监督，区住建局制定物业服务企业考评细则，赋予“红色管家”评价物业服务企业权力，进一步强化了对物业的监督力度。今年以来，各小区共召开联席会议130余次，多方协同解决电瓶车乱停乱放、飞线充电等难题220余件，协调解决物业服务企业反馈的居民上学难、看病难、就医难问题42件，真正消除了居民诉求的“中梗阻”，做到了小事不出楼栋、大事不出小区。

“红色管家”来敲门 谱出和谐新赞歌

“要是没有‘红色管家’来走访，我孙女上大学的困难也许到现在都无法解决！”这是家住雪梨湖乡小区的李家根老人的感叹。2021年，李家根的孙女小潘考上大学，小潘的父亲多年前因故去世，家中靠母亲打零工赚着微薄的收入，小潘的学费成了一家人的难题。“红色管家”张新平在遍访业主时了解到这一情况，随即向社区反馈，



▲汉中市南郑区话艺苑小区“红色管家”入户开展遍访。

▶汉中市南郑区“红色管家”配合核酸检测工作人员登记信息。



社区及时向镇政府上报情况，为小潘争取到贫困计生家庭大学新生补助3000元。在接过社区干部递来的补助款时，老人眼圈红了，连声道谢。

为进一步提供精准服务，切实解决群众急难愁盼，南郑区委组织部制定了“红色管家”服务手册和考评规则，规范服务内容和流程，明确宣传政策、开展走访、关心关爱居民的三项职责，建立“345”服务群众机制（小区内的党员情况清、居民家庭基本情况清、重点管理服务对象清“三个清”；居民有意见时要及时回访、居民有急难事时要及时相帮、邻里有纠纷时要及时化解、网格内有重大事件发生时要第一时间到达现场并及时上报“四及时”；做到重大节日期间必访、生病住院或亡故时必访、家庭受灾或发生意外时必访、生活遇到困难时必访、有较大思想情绪或有意见时必访“五必访”）。每个“红色管家”按照每月10—20户，通过上门走访、个别访谈、开展座谈等多种形式，面对面听取业主的意见建议，了解业主的生活困难，逐户建立清单台账，并定期开展结对帮扶制度，一对一解决问题。去年以来，全区“红色管家”累计遍访业主1.4万人次、收集归类意见建议1020条，为3名困难家庭学生落实了学费保障，11个困难家庭得到了党组织关爱帮扶，帮助38个失业家庭再就业，实现了小区和谐指数和居民幸福指数双提升。

筑牢红色防线 抗疫一线勇担当

今年以来，针对疫情防控出现的新变化新要求，社区党组织迅速动员“红色管家”参与人员摸排、物资配送、协助核酸检测等工作，保障防疫工作有序进行，成为疫情防控一线最亮丽的那一抹红。

蜀汉美郡小区常住居民2220户共3680人，部分楼栋没有电梯，楼栋管

理、物资配送、人员摸排等重点任务亟需力量支援。面对此种情况，在社区党总支推动下，居住在小区的党员干部纷纷站了出来，组建起一支23人的临时“红色管家”队伍，队伍中有退休的领导干部，也有带着家人一起报名的年轻干部。按照小区党支部安排，他们迅速投入各职责岗位，坚守在抗疫一线，确保了小区各项服务功能正常运转，让居民生活得到了充分保障。转入常态化防疫状态后，这支临时队伍也没有解散，他们纷纷向社区提出申请，成为了正式的“红色管家”。在中心城区疫情防控工作中，“红色管家”队伍成为协助基层政府开展社会治理的有力助手，穿梭在疫情防控各个岗位上，化身防疫政策宣传员、小区楼栋守门员、核酸检测信息员，全方位融入社区治理体系，织密治理网格，实现了社区疫情防控平战状态的有效转化。

除疫情防控外，在防汛救灾、创卫创文等重要工作中，到处都有“红色管家”忙碌的身影。据统计，今年以来各小区共成立“红色管家”志愿服务队43个，开展政策宣讲、环境卫生整治、安全协查等志愿服务117次。重要节日期间，他们结合各自特长组建了合唱团、舞蹈队、秦腔团、旗袍队等14个文化宣传队，编排20多个节目，义务开展文艺汇演40余场次，丰富了居民的文化生活。“‘红色管家’是我们小区居民的照明灯！”——这是小区居民对“红色管家”的最大肯定，也是新时代文明和谐小区唱响的最美赞歌。