

衢州组工信息

第 61 期
(总 1025 期)

中共衢州市委组织部

2018 年 12 月 10 日

唤醒党员初心 引领为民服务

——府山街道组建楼道“红管家”引领党员服务社区

府山街道地处衢州市老城区，街道党工委下辖 6 个社区党委、2 个社区党总支，64 个基层党支部，在册党员 1122 名，在职党员 1944 名。辖区内共划分 60 个网格，其中 43 个网格支部，17 个网格党小组，实现网格支部（党小组）全覆盖。今年以来，为推动市委“1433”发展战略在府山街道重重落地，当地积极探索“党建+治理”模式，依托创建党员服务进社区国家级标准化的良好基础，全面推行党员联户工作制度，组建楼道“红管家”队伍，充分激发辖区内退休在册党员“余热”及在职党员“激情”。

截止目前全街 8 个社区 648 名红管家，覆盖 606 幢住宅，收集意见建议 1260 余条，解决群众困难和问题 565 个，受到居民群众广泛认可。

一、突破瓶颈、配强队伍，着力构建基层治理末梢网络。府山街道辖区仅 3.55 平方公里，常住人口 4.7 万人，绝大多数小区硬件设施落后老化，社区“五多”（老年人多、出租户多、流动人口多、开放式小区多、商铺多）现象突出，存在公共服务缺位、停车位不足、楼道内乱堆物、电瓶车楼道内擅自充电等问题，居民诉求不断、矛盾纠纷频繁，给社区管理带来了不少挑战。如坊门街社区，就是情况比较突出的社区之一。但是老小区老党员多，主城区在职党员多。为此，街道党工委以党建统领“三个三”为抓手，对辖区在册、在职及两新党员进行全面排摸，根据居住分布、年龄、特长等，精心挑选具有较高威信、较好群众基础、较强责任心、较高管理协调能力的党员担任楼道“红管家”，发挥兼职网格员作用，通过一个公示牌、一张联户卡、一本《工作日志》、一套流程图、一个微信群的“五个一”机制，配合网格员负责做好一个楼道或者一幢楼的管理工作，深耕网格、做实网格，进一步唤醒党员，发挥先锋模范作用。

二、紧贴实际、规范统一，明确红管家“6442”工作职责。针对社区工作特点，统一规范红管家“6442”职责。“6”就是承担宣传员、信息员、服务员、调解员、监督员、示范员的六大员身份，及时传达国家政策，及时了解掌握楼道住户的基本情况，

主动收集居民的意见建议，及时帮助化解楼道内的小矛盾、小纠纷，主动做好优抚对象、孤寡老人、残疾人、低保户等特殊人群服务。第一个“4”就是“红管家”还要对所联系的楼道（幢）做到人户清、户情清、变化清、问题清等“四清”，第二个“4”就是“红管家”还要对所联系的楼道（幢）报违法、报变化、报隐患、报动向等“四报”。“2”就是沟通渠道两条线，一条线是与网格员保持联系，做好网格的“千里眼顺风耳”；另一条线与物业和业委会保持联系，做好小区业主与物业的“桥梁和纽带”。

三、回应民声、精准服务，切实推动民情民事即知快办。“红管家”动态式听取小区群众最盼、最急、最忧问题，采取“边走访边解决问题”方式，确保民有所呼，我有所应。一是每月设立“敲门日”。社区将每月的20日定为“敲门日”，“红管家”集中敲门联系，收集群众的意见建议，随手能解决的，及时解决在楼道内，解决不了的，及时向专职网格员反映。二是每月召开“红管家”议事会。对联系楼道的问题进行头脑风暴，参会“红管家”们建言献策，共同梳理问题，解决问题。三是成立“红管家”巡逻队。社区挑选了一批身体健康，有时间有精力的“红管家”成立了巡逻队，在辖区庭院、公园、街道进行全天巡逻，对不文明现象，乱搭建、乱排污水等进行劝导。四是成立“红色代办员”队伍。为行动不便老人、病残孤寡、忙于上班等群体提供代办事项，让群众实现一次都不用跑。今年以来，“红管家”们走访群众6354户，开展各类代办事项1126件，一时不能办结的及时反

馈居民，受到居民群众广泛认可。

四、实时管理、量化考核，充分激发“红管家”服务动力。
建立健全日常管理激励机制，推动“红管家”密切联系服务群众。
一是实行服务日志。“红管家”统一身穿“红管家”党员志愿马甲开展服务。印制《府山街道坊门街社区红管家日志》，及时记录居民意见建议。依托“社情通”，实时记录“红管家”岗位履职、志愿服务等情况，及时了解掌握“红管家”服务表现。二是强化考评激励。对在册党员“红管家”出台奖评机制，细化评分标准；对在职党员“红管家”实行送感谢信到其所在单位党组织的举措，建议所在单位党组织列入党员先锋指数考评、党员干部德行评价等重要内容，优先考虑评优评先。对工作表现突出的“红管家”，予以专项表彰，目前第一批共评选表彰优秀“红管家”24名，街道组织外出进一步学习提升。

（柯城区委组织部）

送：本部领导，各县（市、区）委常委、组织部长

发：部机关各处室，各县（市、区）委组织部，衢州绿色产业集聚区、西区党工委

中共衢州市委组织部办公室

2018年12月10日印发
