

梁萍

东城区龙潭街道夕照寺小巷管家

小管家三宝“短平快”

□本报记者 李婧

■服务密码：

手绘小巷平面图 建立“小巷管家群”

去年4月，作为“街巷长”的延伸和一大创新，东城区率先在龙潭街道启动了“小巷管家”试点。家住东城区龙潭街道夕照寺的梁萍是首批“小巷管家”。干了快一年了，梁萍给这条小巷的居民解决了不少事儿。

今年64岁的梁萍自从找了个活儿，这两条腿就勤快起来。每天固定要在这条100多米的小巷走三个来回，走6趟。走着的时候，眼睛和手也不闲着，这条小巷有3个宠物取纸箱、49个花箱、还有6个垃圾桶，都在梁萍心里。她一边走，一边观察花箱里，是不是有垃圾，随手捡一捡；宠物取纸箱里没纸了，加一叠；共享单车又挡着道了，给搬走；垃圾桶又脏了，随手给擦一擦……

当节日、重大会议期间，梁萍在睡前要再走一趟。“我们这儿的居民楼，楼龄都很长了。消防是弱项，楼体的保温层都是锯末填充，怕有失火危险。”梁萍说，当走在小巷里看到每家每户的灯一盏盏关闭，她就放心地回家休息了。

这走一走，可不简单，解决了不少问题。“在小区拆了违建之后，一层住户的窗户就暴露在路边了。我发现以后提了建议，给一层安装了防护栏。安装的时候，我又去看了，发现这一层光安护栏不成，一层住户的隐私都保障不了。又提建议，街道又给一层安装了遮挡板。”梁萍说，这都是“走”出来的意见。

为了能做好这份工作，梁萍戴着老花镜开始



手绘小巷的平面图，这条道155米长，10米宽，每一个垃圾桶、每一个花箱都在梁萍的心里。“一开始动心思画平面图，就是为了让自己的位置。随手拿笔瞎划拉几下，这图上标出来这一堆儿是垃圾桶，那一堆儿是花箱。居委会开会的时候，我就提出这小巷得有个详细的图，我这儿画着呢，其他同事就建议要画的精致，形象。”梁萍说，为了把平面图画的有一定专业性，她和副巷长一边走一边画，一份图稿改了5、6回，由草图渐渐变精致起来，形成了最终连垃圾桶都画的惟妙惟肖的小巷平面图。

梁萍说，小巷管家反映问题得短平快，全靠互联网联系。别看梁萍63岁了，微信精通得很。去年6月，连着下了三天的大雨。雨停没多久，梁萍在巡视小巷的过程中发现有一个单元门口有塌陷。梁萍着急了，赶紧在微信“小巷管家群”发了图片，提了意见。梁萍等了一个多小时，抢救人员就赶到了，梁萍这才放心地回家。

梁萍说，虽然有付出，没报酬，但是她挺开心，因为居民们对她很认可。“有一次我抬着乱放的自行车往外搬，一下子感觉自行车轻便了，回头一看，有一个居民帮我抬着后轱辘呢。当时我觉得心里特舒服。”

街巷管家的N种新姿态

2017年4月10日，《首都核心区背街小巷环境整治提升三年（2017-2019年）行动方案》正式发布。北京市将利用3年时间，全面整治核心区2435条背街小巷。背街小巷将设立“街长”“巷长”，选派街道、社区等党员干部担任，重点治理开墙打洞、私搭乱建、占道经营、车辆乱停等城市顽疾。如今，一年过去了，治理后的首都街巷是什么样子呢？环境治理之后，居民生活又有何改变呢？街巷管家各自创造出了什么样的“服务密码”？近日，记者采访了一线的街长、巷长、格长、小巷管家，听听他们环境整治为民服务的故事。

许淑惠

海淀区学院路街道六道口社区格长

百姓大小事
“格长”来统筹

□本报记者 白莹 文/摄

■服务密码：

“格长”派活 部门报到

何谓“格长”，或许有人并不知晓。现如今，在海淀，这样的身份不再是陌生的名词，而是为老百姓服务、对老百姓负责的“百姓格长”。其实早在2013年，海淀区学院路街道作为社区网格化管理的试点单位，在全街道27个社区开始先行一步。而六道口社区就是第一个吃螃蟹的。

许淑惠，2011年底，来到六道口社区担任居委会党委书记，2015年党委书记、居委会主任一肩挑。推行社区网格化工作的时候，理所当然格长的职责便落在了她的肩上。

在六道口社区居委会门前，记者就看到了一张大大的公示表。工商所、房管所、卫生监督站、交通大队等部门的联系人姓名及手机号码赫然在目。“都是24小时开机，社区有事随时找。”许淑惠介绍。社区居民有难事，居委会主任作为社区“格长”可以直接给街道、公安、城管、交通等部门的人员“派活儿”，用最短的时间将问题解决。在许淑惠看来，“过去，社区发现问题先向街道报告，街道再向专业部门报告，专业部门再回过头来找社区，光走程序就耽误了很多时间。”

就拿2017年9月17日晚的燃气泄漏事件来说，社区网格化工作得到了充分的展现。许淑惠回忆，当晚21点，她接到值班员的电话说，有燃气泄漏，需要马上查办。许淑惠当即启动了应急处理办法，由街道应急办主任担任现场指挥，自己作为副指



挥，和民警、燃气公司检修员挨家挨户通知、解释、关燃气阀门，方便抢修。

经调查，原来，是附近一老旧小区改造，维修员马虎把水管接到了燃气管道上，造成六道口社区6个楼600多户居民当晚没有燃气使用。抢修工作进行到了凌晨，终于把隐患排除了。第二天一早，再每家每户的打开阀门。“当时天气热，还需要洗澡，我们的居民很可爱，都很理解。”

格长的工作不只是在突发事件上，还体现在日常方方面面。在全市整治背街小巷的工作中，六道口社区的静淑东里8、9号院也在其列。2017年6月，启动了对该小区的整治工作。

整治时，有一家业主的爱人是残疾人，许淑惠得知后，马上通知社区残联，上门慰问并进行了政策解释。“我就说，我们的居民很可爱，沟通后便能够理解，支持工作。”

有些难事，社区靠“格”里的力量仍协调不了怎么办？“没关系，上报到街道网格；街道网格解决不了的，上报到区一级网格。”许淑惠说，“社区网格化管理，社区是基础，网格是关键，服务是本质，管理是核心。变‘一家操心’到‘大家操心’，解决了百姓关心的事儿。”