

# “管得宽”换来“百姓安” 双流杜二嬢和她的“民情记事本”

“我出门咯!”3月12日早上八点半,杜晓容将头发整齐地挽在脑后,便穿上红马甲,挎上帆布包,带着自己的“民情记事本”开始新一天的“工作”。

杜晓容是成都市双流区东升街道花月街社区“管得宽”党员志愿服务队的队员。2018年,她主动加入“管得宽”志愿服务队,用她自己的话说就是“退休后发挥余热,做一些力所能及的事情。”6年来,她的志愿服务时长超4500小时,从调解矛盾纠纷、维护环境卫生到科普垃圾分类知识、收集民情民意……邻里有事都找她,大家亲切称她为“杜二嬢”。



杜晓容正在开展调解工作。

“杜二嬢”用细心和热心为居民解决各种急难愁盼,用脚丈量、用心服务、用笔见证。于她而言,“民情记事本”中每一页都是一个故事,字里行间都是深情。

## 解“近忧” 宝藏心得形成民情笔记

花月街社区“管得宽”志愿服务队队员都知道杜晓容有一个宝藏笔记本。凭借着这个笔记本,杜晓容在志愿服务工作中也是得心应手。

翻开她的笔记本,密密麻麻记录着她这么多年在志愿服务中的心路历程。有自己调解过的邻里矛盾,有培训学习到的干货,有工作中遇见的困难,有对开展工作的方式方法的思考……这样的笔记本,杜晓容记录了近十个,“写满一个就换一个,它们都见证着我开展志愿服务的点点滴滴。”她笑着说。

同住一个小区的徐大爷是杜晓容日记本里的“熟人”。近些年,在杜晓容的帮助下,徐大爷的生活从物质层面到精神层面都发生了巨大改变。

徐大爷是位孤寡老人,无固定收入,也没有子女照顾,生活困难,性格相对孤僻。单身汉当惯了的徐大爷,平时不注意内勤,家里一直都脏兮兮臭烘烘的……杜二嬢了解到他的情况后,主动与社区联系,不仅帮他解决低保问题,把家里的电饭煲和闲置衣服都送给他,还教他打扫卫生,改变他的生活习惯,引导他骑三轮车出去挣钱,和邻里摆摆龙门阵……去年春天,徐大爷给杜晓容送去了自己做的春卷皮,让她既惊喜又意外。虽然一份春卷皮没有多贵重,但其中折射出徐大爷的改变,让杜晓容觉得自己所付出的一切都是值得的!“现在徐大爷不仅



杜晓容为居民答疑、解难。

能照顾好自己,还爱跟大家交流了,前段时间还参加了社区组织的象棋比赛,甚至还跟我说他也愿意加入‘管得宽’,为更多人有需要的邻里提供帮助。”

## 化“远虑” 社区与居民共绘新“枫”景

“杜二嬢,楼上在休息时间也很吵,希望你帮忙管管。”“杜二嬢,小区的垃圾桶分布太少,能不能申请多放点。”面对小区里居民反映的各种情况,杜晓容认真了解,该调解就调解,该劝解就劝解,该上报就上报,用自己的智慧为居民宽心、答疑、解难。

除了处理这些“找上门”的事情,杜晓容每天还会主动“出击”——将自己所负责辖区内的10个小区院落和62个商铺逛一遍,看看有啥需要解决的问题。这早已成为她的工作习惯。

在杜晓容负责的10个小区里,有两个是属于无物业的“无人区”。由于小区没有物业进行日常管理,在开展工作之初成了杜晓容的“心头难”。小区环境卫生如何维护?如何组织居民学

习防火防盗知识?杜晓容思索了很久。

“和小区居民交朋友!”这是她苦思冥想后的解题办法!一户一户敲门拜访,一次一次在居民需要帮忙时冲在最前面,杜晓容用实际行动破开“难管”局面。如今,在她的带领下,不少住户还自发加入了志愿服务队伍中,难管理的“无人区”变成了人人参与管理的“善治区”。说起杜二嬢,小区邻居都滔滔不绝,“对于小区的事她都门儿清,她是我们小区的人气王,我们都是杜二嬢的粉丝!”

据了解,在花月街社区,与杜晓容一样默默奉献的志愿者还有200多人,他们来自不同小区,退休前在各个岗位上发光发热,现在因为一份“热心”聚集到一起,成为花月街社区“管得宽”党员志愿服务队的一员,为社区居民的幸福生活出力。

花月街社区党委书记张军开玩笑道:“四川人调侃别人爱管闲事,常说‘你上管天、下管地、中间还要管空气’,但在城市快速发展过程中,邻里交往越来越成为社会关系中缺失的一环。如何改变这一现状,让大家主动参与

来管社区的‘闲事’,成为基层治理的一道难题。我们坚持用好‘紧紧依靠人民群众’这一法宝,认真学习借鉴新时代‘枫桥经验’,引导居民弘扬与邻为善、守望相助的传统美德,有效化解社区矛盾纠纷,不断提升居民幸福感和满意度。‘管得宽’党员志愿服务队便是其中一个缩影。”据介绍,2019年,“管得宽”志愿服务队作为全区唯一一支社区自组织,被纳入双流区共产党先锋联盟暨“红海棠”行动。2023年,被授旗为花月街社区“红海棠”管得宽党员志愿服务中队。目前,“管得宽”志愿服务队下设六支队伍,分别是党员先锋队、金牌调解队、环境保护队、爱心服务队、治安巡逻队和文体娱乐队,他们由社区统一管理,“多管”齐下,各展所长,走出了一条独具花月街社区特色的新型治理之路。

“在双流区基层社治人才培育活动——‘社区BBking’的舞台上,我们听到了杜二嬢的微光故事,并见证了‘管得宽’党员志愿服务队通过不断健全和完善服务机制,经历了从散到专、从广到精的发展转变。花月街社区不仅把散打的热心居民、治理达人进行有效管理,发挥起更大作用,同时也把各有所长的志愿者精准细分,解决了居民的多元需求,可以说‘管得宽’已经成为双流社区共建共治共享的代名词,志愿精神也正逐渐成为广大社区居民的共同理念。”双流区委社治委相关负责人介绍。

杜二嬢“民情记事本”有一句话让人印象深刻:“我们每个人都不是孤独的个体,这些支持、互助和温暖,让我们共渡难关。”这也是“管得宽”成立的初衷和想要传递的温度。

“杜二嬢,谢谢您管得宽!”

华西社区报记者 李思佳 刘纳  
胡梓源 张霞 摄影报道