

用物理上的零距离实现情感上的心连心

在天目西路街道,不少居民发现,最近前来走访的居委会工作人员都做足了准备。他们“一老一新”搭配,挨家挨户地叩响居民家门:一进门,出示统一的工作证,套上自备鞋套,拿出一个统一走访包,为居民送上一份居委会线下的“服务清单”、一份居委会线上的“掌心汇”公众号“使用指南”,和居民聊天事都记录在走访“工作手账”中。

这是街道创新设计与推行的“零距离”联系走访制度,让居委会工作者能真正走进居民家,为辖区全体居民建立起一户一档的“家庭档案”,解决了一批居民反映集中的急难愁事。

“带着任务走访” 让走访者有了底气

走街串巷是居委会工作者的看家本领。但随着城市发展、社工队伍的年轻化,部分居民家庭“敲不开门”、年轻社工“不敢敲门”的问题已成为一个新的课题。

为了解决走访联系中这些瓶颈问题,“零距离”走访制度对居委会工作人员首次走访居民提出了“六个一”任务:亮一个身份、送一份服务、知一家情况、做一次宣传、问一声需求、挖一批能人。

具体而言,亮身份,就是所有居委会工作人员都“持证上门”,亮明如“我是居委会工作人员”“我是块长”的身份,走访开场白就自然多了。“送服务”,是送上居委会线下的“居小二”“服务清单”与居委会线上“掌心汇”公众号的“使用指南”,让居民对居委会既有服务有更全面的了解。“知情况”,是了解居民家庭基本情况,对居民提出的意见建议都记录在册。“做宣传”,就是对街道、居委会近期要开展的工作问计于民、问策于民,争取最广泛的理解和支持。“问需求”,是询问居民需求,记录在“工作手账”上,可以答复的当场答复,比较复杂的带回居委会工作例会讨论,处理反馈全部纳入首问接待流程。“挖能人”,是通过面对面沟通,倾听居民的故事,发现一批能人,发掘一批骨干,找出居委会可以依靠的更多力量。

“带着任务走访,让居委干部知道该聊什么、怎么聊天。”街道相关负责人说。

这一工作机制对年轻社工提高业务能力最为管用。原来经过去年居委会换届,天目西路街道的居委会社工有一半以上是首次当选的“新人”,经常上门不知如何开口。带着任务走访,让这些年轻社工们走访居民有了话题、有了底气。

“家庭档案” 精准分类解难题

很多有走访经验的居委干部都知道,走访最怕“进门难”。有些小区的白领居民,白



居民区书记(左)在居民家中走访

天要上班,晚上回家时间不定,居委干部上门走访常常“扑空”;有些居民“怕麻烦”,听到居委会干部走访,门都不肯开,或者打开门,明确表示不希望接受走访。

“零距离走访本来就是为拉近与居民的感情距离,因此走访也需要用居民欢迎的方式进行。”街道相关负责人说。

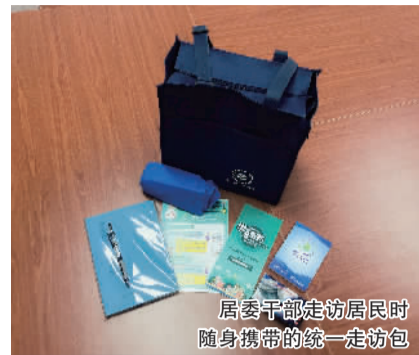
面对此类情况,街道在首轮走访结束后,按照实际情况对家庭进行分类归档。

“我们为居民建立的《家庭档案》中会用三个类型标明家庭。A类家庭是明确表示不希望居委会干部上门走访的家庭。那么,他们希望通过什么方式进行联系?电话、微信、邮件或者其他?我们都会想办法了解到。B类家

庭是无特殊情况,可正常入户走访家庭。C类家庭是需要重点走访的高龄老人、独居老人、孤老、失独家庭、低保困难家庭以及优抚对象等特殊群体。”

精细化的分类归档,可以指导居委会工作人员精细化地开展走访工作。“我们过去走访会比较多地关注那些需要关照的特殊人群的需求,但其实其他居民的诉求,特别是有些居民不希望被打扰的诉求也应得到尊重与兼顾。”

卓悦居小区的一户白领居民就对居委这种走访方式很赞成。他说,我工作很忙,不愿意接受走访,居委干部建议我关注社区公众号,加入居委会的社区联系群。我空了,就看



居委干部走访居民时
随身携带的统一走访包

一下消息,接受一次线上的走访,这种方式很不错。

制度保障让问题 有回应有落实

和泰花园小区内一个原来乱晾晒的公共空间最近变身为迷你儿童乐园,受到居民欢迎。原来这是居委会干部在走访中了解到居民需求后,牵头引导居民一起打造的。

在走访中,不少居民提出可以将这一公共空间打造为一个户外儿童乐园。有一位居民建议,可以先做个效果图。他的提议得到其他居民的赞同。随后,居委会设计了“蓝”“绿”两个主题乐园的效果图,广泛征求民意,并向街道申请了“添睦自治金”,迅速将项目落地,建成了这个迷你乐园。

铁路新村居委会负责人说,居委会工作人员最怕的就是“调研完就完”,居民反映的问题,我们没办法解决或给予回应,下一次我们再上门就非常尴尬了。

为此,街道将零距离走访联系制度,与街道现有的线上线下服务群众机制、街道处级干部、科室对口联系居委会制度以及两月一次的“民情分析会”制度紧密结合,分层分类解决走访中的问题。特别对那些由居委会牵头、居民自治共治完成的“微实事”“微改造”,街道还给予“添睦自治金”支持。

展望大厦的一楼“公共客厅”需要净化美化、地梨港小区缺个“休憩点”、铁路新村需要一个活动室、卓悦居希望能把垃圾分类的源头治理做起来……居民需求一一从走访中浮现出来,也正在一一成为自治金支持落地的项目。

街道相关负责人表示,走访联系群众是居委会长期坚持的一项基本工作制度,街道修订完善并提出了“零距离”走访要求,目的在于推动新一届居委会工作人员“迈开腿”、与群众“说得上话、交得了心”,提出“用物理上的零距离实现情感上的心连心”,让居委会传统的群众工作方法焕发新的活力。

(上观新闻)

她把“陌路邻里”打造成“熟人社区”

□记者 吴佳逸

低调、内向、平和,是记者对河滨花园居委会主任孙琼的第一印象,而在河滨花园居民区党总支书记刘玮的眼中,孙主任在社区扎根很深,邻里们都认识她。刘玮特别强调:“在商品房小区,邻居间多是关上门、不相识的状态,孙琼能和邻居打成一片,非常可贵。”

从企业事到社区事

四年前,一个偶然的机会,孙琼来到居委会工作。

彼时,时任河滨花园党总支书记张炎林找到孙琼,向她介绍居委会现在正通过民选街聘的方式选拔居委干部,当时孙琼虽然只是一名普通的小区居民,但却十分热心社区事务。

这时的孙琼正在和家人一同经营汽车生



孙琼在工作中

意,最终她经过一番思想斗争,放弃了蒸蒸日上的事业,抱着试试看的心情投身了居委会工作。刚开始,她也有过角色转换不过来的时候,觉得居委会事情多应付不过来,甚至想过放弃,大概坚持了一年半载之后,她才感到真正适应了,而且“为居民做成了许多事,这让人很有成就感。”

为了做好居委会工作,孙琼发挥自己是小区居民的优势,和居民们混熟,对此,刘玮观察到,孙琼和居民沟通很有自己的一套。刘玮向记者介绍:“孙琼和年纪大的居民交流时,就把他们当成自己的父母一样,嘘寒问暖;而面对和自己年龄相仿的,她会找一些共同话题来交流,还会和其他居民相约一起去买菜;而对于那些比自己年纪小的租客,她关心他们办理居住证的情况,想人所想,很快就把握距离拉近了!”

从家务事到百家事

2015年进入居委会之后,孙琼便发起了妈妈议事会项目,根据河滨花园小区居民的特点,打造妈妈志愿者的自治团队,旨在通过一些亲子活动让各年龄段的妈妈和孩子们一同融入社区。在每年的元旦前夕、妇女节、母亲节、儿童节,居民区都会

开展形式多样的亲子活动,寒暑假的科普活动也是河滨特色之一,元旦前夕的迎新活动、儿童节那天的“六一”游园会都是广受居民期盼和欢迎的。

起初,活动只能招募到两三组家庭,渐渐地,经过邻里们的口口相传,来的居民越来越多,他们都关照孙琼:“下次有活动,你记得要叫我哦!”四年多来,那些原本在居委会爬来爬去的孩子们已经长大,都能在活动上表演节目了,他们的父母都对孙琼说:“你是孩子们成长的见证人!”

在妈妈议事会的例会上,妈妈们畅所欲言,提出自己的诉求,也关心着其他居民朋友。孙琼感到,以前大家都认为商品房小区的居民注重隐私,不愿和人分享自家的事,而在河滨,妈妈议事会成了一个很好的平台,让这些妈妈从小家庭的家务事中暂时解放出来,一起探讨社区的百家事,当大家坦诚相待时,许多矛盾也会迎刃而解。