



为更好“四百”活动走访，颐华第三居委会工作人员进行技能培训



交暨居委会工作人员进行“四百”活动上门走访



万里名轩居委会工作人员进行“四百”活动上门走访

进百家门 知百家情 解百家忧 暖百家心

叩开大门、走进心门，“四百”活动今春火热进行中

□记者 周晶

为更好地发挥居委会“访民情、解民忧、暖民心”的积极作用、不断提高居民群众对社区服务和自治活动的知晓率和满意度、不断加强基层基础建设，普陀区从2月中旬起在全区范围内开展为期100天的“走百家门、知百家情、解百家忧、暖百家心”百日竞赛活动（“四百”活动）。这个春季，“四百”活动正在如火如荼地进行，万里各居民区的开展情况如何？让我们一同了解。

交暨居委会

2019年1月31日，上海市十五届人大二次会议表决通过《上海市生活垃圾管理条例》，并将于7月1日正式开始实施。在推进垃圾分类这项“新时尚”的过程中，交暨居民区走在了街道前列。2018年，街道首个经改造的垃圾分类箱房在灵石路1565弄小区落成，解决了长期困扰居民的垃圾投放混乱、气味难闻等问题。由于担心有异味，建造垃圾箱房的计划遭到了部分居民的反对，好在经由居委会工作人员的大力宣传及劝导，最终取得了居民理解。无独有偶，目前正在推进的灵石路1669弄小区垃圾分类箱房改造工程，也出现了居民不理解的声音。

“新时尚，强宣讲

前期，灵石路1669弄小区的垃圾分类箱房改造工程正出处于设计方案公示阶段，小区一户居民却对此项民心工程的选址存在异议。在“四百”活动居民区走访过程中，居委会工作人员上门给这户居民做思想工作，一边

宣传垃圾分类的政策，一边介绍垃圾分类箱房建成后的功能，此外还邀请这户居民到灵石路1565弄已建成的垃圾分类箱房去参观，在生动直观的宣导下，居民最终一改之前的态度，表示将全力配合工作，为垃圾分类这一上海“新时尚”助力。

目前，在“四百”活动走访过程中，交暨居委会工作人员在聆听居民诉求的基础上，还融入了垃圾分类的宣讲。鼓励居民积极参与绿色账户积分活动，指导居民实行垃圾定时定点分类投放，逐步引导全民自觉参与。同时与小区物业一起，严格监督清洁人员和运送人员按制度实行垃圾厢房的清扫和分类运送等工作，让垃圾分类工作真正落到实处，使居民享受到垃圾分类带来的实惠。

颐华第二居委会

颐华第二居委会积极响应区民政局和街道的号召，针对“四百”活动走访工作目标，制定了每位居委干部每周10户的走访计划，俗话说得好——运筹于帷幄之中，决胜于千里之外。颐二居民区党总支书记带领居委会工作人员一起讨论，分享上门技巧和沟通方法，做到心中有数。此外，居委会还将走访居民大致分为两类：熟悉活动的居民和不熟悉活动的居民。在大家群策群力，各抒己见后，工作人员总结出走访的好方法，并在工作中不断加以完善。

经过将近一个月的走访，居委会工作人员发现：“四百”活动开启后，对居民的了解不再只停留在居民登记表上陌生的字眼，对楼道邻里关系的认识不局限于楼组长的介绍，而是通过实地走访，用笔记录、用心感受，使得居民情况的了解更深刻；更重要的是，大家对居民的了解不再只停留于见面打招呼，而是真心实意地了解居民的困难，力所能及地帮忙解决问题。

“领头雁”在行动

逐户上门走访是“四百”活动中居委会了解居民诉求的主要方式，关心居民在社区的生活，了解他们在精神层面的需求，帮助居民解决问题才是真正的目的。

颐华第二居民区党总支书记朱莉婷带头走访，详细了解辖区内居民的家

庭情况和基本信息，核对并修正《居民信息基本情况登记表》，如实记录居住人员的年龄结构、身体状况、居住时间等基本情况，以及日常生活中的服务需求和面临的困难问题，形成“一户一表”的信息档案。这为居委会后续的工作开展奠定了良好的基础。

“破解‘漏水迷案’

日前，颐华第二居委会工作人员接到一通家住真金路577弄居民的电话，户主反映3楼家中的阳台漏水已超过半年，生活备受困扰。经过调查走访，居委会工作人员发现，虽物业多次上门进行维修，不过漏水现象并未得到彻底“根除”。

在分析阳台漏水成因时，户主判断是楼上一对老夫妻家的空调外机漏水。为此居委会工作人员走访了楼上住户。通过沟通，工作人员发现这对老夫妻也为空调外机漏水一事大伤脑筋，但苦于找不到专业人士帮忙解决，所以就一直把这桩事搁置在一旁，没有处理。

根据3楼住户与4楼住户的基本诉求，居委会第一时间联系物业，进行有效沟通，并与4楼老夫妻一家约好时间进行维修。

不过维修师傅爬到阳台上仔细察看具体情况后，却给出了出乎大家意料的漏水原因——漏水是受到4楼另一户人家阳台未做防水处理影响。了解到真正的漏水原因后，居委会和物业人员立即对症下药，解决了问题，还一并处理了4楼老夫妻家空调外机的漏水之患。

万里名轩居委会

万里名轩居委会将走访工作队伍分为4支，并按照社区空间划分了真华路295弄单号及双号、真金路250弄多层单号及双号和高层单号及双号6个片区。为确保居民来居委会办事不扑空，居委会干部外出走访时，特地安排了居委干部留守接待。

“贴人心，解民意

“四百”活动走访期间，居委会干部获悉家住真金路250弄的李女士因夜间洗澡滑倒致肋骨骨裂，为此，居委会书记、主任和“块长”马上上门进行慰问。工作人员了解到李女士爱人早逝，子女长居海外，一直独居；滑倒当天时值午夜时分，李女士疼痛难忍，便电话联系了楼组长，在邻居的帮助下，李女士立即去医院看诊，获得了及时治疗；目前，李女士正处于静养状态，生活仍有诸多不便之处。在此次“四百”活动的“家访”中，居委会工作人员向李女士递上了联系卡，让她有事了就随时和居委会联系，也叮嘱“块长”多上门关心，时刻了解李阿姨的康复情况。

家住真金路250弄的周大伯是小区的平安志愿者，平时他志愿巡逻、清理小区垃圾，在“四百”活动“家访”期间，他向居委会工作人员提出了一个小需求——想在日常巡逻时能有一只喇叭，用来宣传文明用语和生活垃圾分类的政策。居委会工作人员认真倾听并及时将需求记录在册，并向街道平安办进行物品采购报备。

“四百”活动以“迈开腿、张开嘴、敲开门、打开心”作为层层递进的工作目标，真正走进居民群众的家里和心里，让居民群众感受到居委会的关心和关注，建立起居委会和居民沟通互动的桥梁。

“四百”活动需要各基层居委会将居民诉求进行分类排序，逐项逐条研究解决方法，符合政策的尽快解决，需要资源的抓紧协调；并建立各居民区的问题响应反馈机制，真正把居民群众的热点难点问题“管起来、尽力办、解决好、反馈好”，把居委会的作用发挥出来，最大限度地为民群众提供优质高效便捷的服务。

居民区党组织书记负责牵头汇总走访信息，健全完善民情恳谈、情况分析、问题排查、矛盾调处等基础工作机制，对潜在的矛盾隐患、不稳定苗头提前预防诊断，从源头上发现化解各类社区矛盾，把工作重点由事后解决转到事前排查化解上。

“四百”活动还在持续进行中，请广大居民们配合和监督，让居委会更好地发挥“访民情、解民忧、暖民心”的作用，不断提升居民群众对社区服务和自治活动的知晓率、满意度和幸福感。