

多举措推进文明城区创建 不断提升市民幸福感

如何破解全国文明城市创建事多量大的难题，同时延伸城市精细化管理触角？外滩街道结合辖区特点，以文明城区创建为契机，探索、深化“路长”“段长”和“点位长”的工作模式，广泛发动社区机关干部、居民志愿者、驻区企事业单位员工参与到文明创建志愿服务中，在做实做细做好上下功夫，切实做到对标达标、协同攻坚。

“路长”“段长”齐巡街 “巡”出街巷新颜值



外滩辖区内共有43条道路，由28名机关干部担任“路长”、124名社工担任“段长”，带领志愿者每日定时开展巡查服务，做到“每条道路有人管、每个任务有人落实、每个问题都能解决”，使得城区主要道路的整洁度和舒适度有了显著提升。

志愿者们每天都要在自己管辖的这条街上进行步巡，他们根据负责区域的不同问题，开展清扫路面、清除小广告、清理绿化带垃圾、规范非机动车停放等志愿服务，大家分工明确，配合默契。机关干部们也下沉社区，争做文明的表率，带动群众一起参与文明创建。

通过“路长”和“段长”们的带头，外滩街道在文明城市创建的氛围营造、基础设施改进及市民素质提高方面取得了显著成效。

“点位长”织密文明创建网

背街小巷向来是文明城区建设中的难点、痛点。而小区里的“点位长”像一只只“啄木鸟”，找问题，查原因，实现监管不缺失、问题整改无死角，不打折扣助力文明城市创建。

作为“点位长”，要对社区的角色落落一清二楚，不仅要监督各项工作的落实，同时他们也要共同参与到小区的整治中，铲除小广告、规范乱停车、清理楼道内堆放的杂物……时时刻刻活跃着“文明哨兵”的身影。



他们用实际行动向社区居民宣传“文明健康 有你有我”的生活理念，竖起文明创建的标杆。

把群众拉进文明创建“朋友圈”



文明城区创建如何才能获得百姓支持？各社区点位长在长期的基层工作中总结出答案，那就是让群众积极主动参与创建。

在永胜居民区，居委主任宋文斌有一套好方法。他积极发动辖区物业、楼组长，对小区进行巡查，重点检查宣传工作是否落实、居民反映的问题是否属实，并进行一周一次情况汇总，对收集到的问题进行妥善处理并及时反馈，提升居民对文明城市创建的认同感、参与感。

在之前的巡查中，宋文斌发现小区有几处人家将堆物放置在楼道中，存有安全隐患。他立即联合居委干部，多次上门向居民做工作，在他耐心的劝导下，几位居民不仅非常配合的清理了堆物，还成为了楼道中的监督者，加入了文明创建的队伍中。

“零距离家园”理事会有效运作 各方协作化解治理“顽疾”

检查督促推进 自觉分类为常态



“如何做好沿街商铺的生活垃圾分类”是2020年生活垃圾分类工作的重点和难点，仅仅一周的时间，台湾路上的垃圾厢房就变了样，这是什么操作？

一直以来，台湾路上的商铺集中，多数为餐饮店，垃圾分类质量时好时坏。联合检查和监督是垃圾分类工作中“寻不足、补短板”的最好途径，趁着此次文明创建的契机，东风居委联合“零距离家园”理事会成员们从“宣传告知、分类实效、规范服务和周边环境”，多次对沿街商铺开展生活垃圾分类专项检查，对存在的问题进行指导纠正，对标对表、补齐补全，推进了沿街商铺的垃圾分类工作。通过“入铺宣传、现场指导、监督检查”等一系列工作措施，帮助沿街商铺逐渐养成生活垃圾自觉分类投放的好习惯。

先试先行 规范民宿管理

“社区疫情防控依然存在，但已有部分民宿对外营业了，我们的安全怎么保障？”随着旅游业的复苏，不少民宿管家悄悄的开始接单了，这给周边原住民的生活带来困扰。

针对这一问题，昭通居民区在“零距离家园”理事会上做出了这样一个决定。为了让民宿管理有一个规范化的过程，昭通社区特别拟定了一份民宿管理流程（试行）方案，明确了民宿入住人员的信息录入流程，同时也规定了各民宿管家的行为准则。

会上，既是民宿经营者又是社区居民的朱雨妹表示，按规范实施管控是对居民和民宿双重保障，作为民宿经营者，不仅要跨前一步主动参与社区治理，更要积极配合社区规范，这样才能获得双赢。



团队协作 文创赋能

外滩街道侨界人士助力文明城区创建

逛过“最红”的摊位应该什么样？是游客光顾最多？产品销量最好？直播流量最高？6月22日至6月25日，外滩街道新侨驿站社团、东风雅集、中山暖妈等自治团队组成的“外滩街道创智联盟”携自创文化产品参与黄浦创智文化创意课程文创产品试销实训暨创业双线竞争。

瓷盘画、年轻人热爱的定制书法、抗疫动漫周边、田园园艺等爱国文创、红色文创、外滩文创深受年轻人欢迎……活动现场，要说最亮的陈列品，一定是文明城区宣传牌、“四史”教育宣传牌、民族团结进步宣传牌了，来往的游客们纷纷在上面签名，统战人士们还现场招募起了志愿者，以实际行动支持社区文创事业的发展，助力文明城区的创建。



筑牢安全防线 切实推进文明城区创建

社区社区 实地调研

为进一步加强辖区消防安全工作，掌握辖区社区消防基本情况，7月3日上午，河南中路消防救援站来到东风居民区，开展实地调研。

消防救援站严格按照“紧贴实战”的要求对东风社区进行调研熟悉，认真记录了辖区信息，详细了解了社区道路、消防水源及消防灭火器具等基本情况，并着重对社区消防车通道进行了查看。调研结束后，中队指挥员根据二级旧里小区内常见的消防车通道堵塞，电气线路老化，可燃物堆积等问题对社区消防负责人进行提示，要求社区微型消防站工作人员要切实关注消防安全，认真履行职责，加强消防安全管理，严格落实各项消防安全制度，彻底排查和消除火灾隐患，全力确保社区的消防安全。

强化培训指导 助力社区消防

为营造安全、和谐的社区环境，近日，街道社区平安办组织南、北片微型消防站开展消防救援工作基础知识培训。

培训会上，教官以新闻报道、事故分析、现场说法等方式，播放讲解了近年来发生的多起重大火灾事故的视音频资料，一组组触目惊心的图片和数字使参训人员的心灵受到了极大的震撼，深刻认识到了“隐患险于明火，防范胜于救灾”的重要性。教官还结合工作和生活中的用电、用气、用火详细讲解了发生火灾后的自防、自救和逃生技能，并按各类、功能、用途介绍了不同灭火器的使用方法。教官语言通俗易懂，联系实际，贴近生活，此次培训收到了很好的教育效果。

此外，汉口居委也特邀外滩派出所消防民警为居民们开展专题讲座，提醒居民要从生活的点滴中做好安全工作。



【社工案例】

清除“猫迷宫” 拉近居民心

案例概要：

社区流浪猫问题由来已久。近日，新建居民区副书记张妮收到居民反映，称其居住的楼内楼道堆物现象严重，且寄居着多只流浪猫。楼内住户不仅出入时经常被惊吓，有的居民家中还出现了虱子和跳蚤，生活受到了严重影响。

走访经过：

来到了该楼内，张妮眼前看到的是一座“猫咪迷宫”。一楼楼道内被大大小小的包裹占领，多只野猫穿梭在包裹的缝隙中，影响居民进出不说，楼道里连绵不绝的猫叫声和臭味熏天的猫屎味更是让居民难以忍受。

如此脏乱的居住环境，坚定了张妮要改变这一切的决心，而解决这一乱象的关键就在于“堆物”和“投喂”。于是，张妮和居委干部们制定了一个“双管齐下”的整治计划。

一方面，张妮对楼道里堆放的包裹进行询问，得知这些包裹属于一楼的一位租客，且已堆放了数月。原来，租客因疫情原因已经离沪多时，但他却明确表示不同意居委处置这些堆物。多次沟通无效果后，张妮立即联系了房东，希望房东可以做租客的工作；同时，张妮与社区法律顾问咨询相关问题，既打“感情”牌，也打“法理”牌，最终说动了租客，同意居委代为清理，楼道堆物不再是问题。另一方面，流浪猫扎堆不仅是因为包裹，更是因为社区的爱猫人士长期投喂。张妮通过微信群向居民发出文明养宠的倡议，同时与同事一起进行上门宣传。终于，这些流浪猫被社区里的爱猫人士领养，长期困扰居民的问题终于迎刃而解。

居民见到家门口的难题迅速解决，对居委也更加信任。并主动提出加入社区的志愿者队伍，也希望能通过志愿服务为创建文明城区、建设文明家园尽自己的一份力量。

案例总结：

在社区工作中，社区工作者主要是和居民群众打交道，群众工作是社区工作者各种工作的核心。联系社区工作现状，社区工作者应重视和关心群众生活，妥善处理群众之间的矛盾，真正把群众的疾苦放在心上。

分析点评：

流浪猫扎堆在小区里已不算什么新鲜事，不少爱心人士会主动投喂，也会为他们进行圈养和清理。但是，猫繁殖速度之快令人咋舌，短时间内就会使得小区流浪猫数量猛增，以至形成一种猫患叫，不仅影响社区环境卫生，而且叫声也扰民，令居民不满。

流浪猫的整治绝非一朝一夕，也不是一人之力可以解决的。笔者认为，是否可以组建一支由综合执法和防病防疫等部门联合成立的专门行动小组，由社区居委会、小区物业公司、公益组织配合，明确流浪猫的集中圈养、领养、绝育和防疫工作的职责范围，妥善安置和收留社区内的流浪猫，还社区应有的恬静。

文明创建志愿者工作要求

目标：环境整治无垃圾，管理有序不扰停

捡一捡，捡拾地面及绿化带中垃圾（烟头、废纸、宠物粪便等）；理一理，规范非机动车摆放；劝一劝，劝阻不牵狗绳、乱张贴及散发小广告等行为；挡一挡，制止乱穿马路、随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为；报一报，如发现占道经营、大件垃圾占道、机动车违停、路面坑洼积水等无法现场处置的问题，拨打街道文明创建专线 63332353。

黄浦文明创建志愿者行为规范和值守职责

行为规范

- ◆做好自我防护，体现良好风貌；统一规范着装，装备携带齐全；
- ◆按时到岗值守，无慵懒散现象；
- ◆注意文明用语，严守服务规范；
- ◆掌握值守要求，切实履行职责。

志愿者值守职责

城市社区志愿者

- ◆检查小区宣传氛围是否达标；
- ◆检查小区消防设备是否达标；
- ◆捡拾、清除小区路面及绿化带的纸屑、烟蒂、宠物粪便、痰渍等各类垃圾及污物；
- ◆清除小区内乱张贴、乱涂画的各类小广告；
- ◆将小区随意停放的非机动车停放至划线区域，摆放整齐；
- ◆劝阻溜狗不牵绳、楼道乱堆物、小区乱晾晒等不文明行为；

◆对于无法自行解决的小区路面破损、大件垃圾堆放等情况，按照街道下发的问题处置电话第一时间联系上报。

道路志愿者

- ◆捡拾、清除路面及绿化带的纸屑、烟蒂、宠物粪便、痰渍等各类垃圾及污物；
- ◆清除电线杆、花坛等处乱张贴、乱涂画的各类小广告；
- ◆将路面随意停放的非机动车停放至划线区域，摆放整齐；
- ◆劝阻非机动车逆行、溜狗不牵绳、躺卧公共座椅、散发小广告、跨门营业、占道堆物、流浪乞讨滋扰他人等不文明行为；
- ◆对于无法自行解决的违章停车、路面破损、大件垃圾堆放等情况，按照街道下发的问题处置电话第一时间联系上报。

交通路口志愿者

- ◆引导车辆、行人各行其道；
- ◆劝阻行人乱穿马路、翻越隔离栏；
- ◆劝阻非机动车逆行；
- ◆对经劝导教育不听指挥的行人、非机动车请交警依法处理。