

社区“大管家”苦练“绣花术”



“天一小区14楼发现楼道堆物，请居委会和物业前往整治。”新虹街道自治办主任倪卫峰在“天一创全群”里推送了这样一条消息。

新虹自治办有7个工作人员，每人对应1-2个居委会，分片包干不定期开展检查、指导，有时甚至放弃双休日。这天，倪卫峰针对在检查过程中发现的楼道堆物等问题，第一时间反馈至居委，要求即知即改，并将整改照片发送至微信工作群予以确认。

令人欣喜的是，越来越多的居民自发地参与到小区“创全”中来。有一位居民告诉倪卫峰：“买完菜回来没事我就在小区里兜兜，看见哪个楼栋门没关就去关上，不用感谢我们，我们住在这个小区，是在为自己做好事。我觉得自己活得很有意义。”

“责任术”

14个居民区95个微网格

新虹街道辖区有14个居民区，划分成95个微网格，以居委干部为微网格责任人，以党员、志愿者骨干为主体，形成“纵向到底，横向到边，环环相扣”的“责任链”。

95个微网格就是新虹社区管理的“神经末梢”，在每个微网格里，一个个党员、居民代表、志愿者、网格责任单位人员就是神经末梢上活跃的“触觉小体”，切实把网格化管理责任落在实处，落到每一户、每一人。

出租屋信息、人口信息、孤寡老人、困难家庭等都纳入微网格管

理。这些信息看起来只是简单的数据记录，但背后却是一系列的工作，涉及的是每家每户。“全靠工作人员一双脚去爬楼、一张嘴去解释、一双手去登记。”倪卫峰以前阶段新冠疫情为例，信息收集基本靠人工填表，但是传统的人工巡查收集信息的做法，既做不到全覆盖，也做不到全方位，还费时费力，容易产生重复劳动，花费大量人力物力做无用功。

5月初，新虹试点开发“社区治理通”，居委网格员通过手机客户端，定期全覆盖走访居民，即时记录房屋信息、居民信息以及民情日志，全覆盖走访所负责网格内的所有居民户，了解其所思所想，将问题或诉求类型、内容及处理状态等数据全部反馈至电脑端，确保数据实时鲜活，工作记录可追查。

爱博五村居委书记笑称，这是“行走的记事本”，“原先每年小区里的困难家庭、孤寡老人走访都要做台账，上报统计数据居委干部也很头疼，如今通过大数据，相关部门登录后台就能及时看到这些情况，给我们减负了，不用一次次上报台账了。”

“考核术”

从问题小区到和谐共处

明明是人车分流小区，但小区道路上却停满了车辆；楼道里堆满杂物，消防通道动辄被占，小区环境卫生也不达标……爱博四村业主曾经投诉不断。如今，这个小区摇身一变成了“明星”小区，不仅小区治理得和谐美丽，业主和物业

之间也形成了良性互动。这一切得益于街道自治办探索试点推进“智慧社区”建设。

“你看我们小区环境这么好，秩序这么好，以前可完全不是这个样子，见缝插针停车，我们都不敢下楼来散步。”提起小区物业管理，业主周先生曾经有一肚子无奈。后来在小区主干道、消防通道等禁止机动车停放的区域设置地磁车感器，一旦有车辆在指定禁停区域停车超过时限，系统会立即发出违停告警，物业人员将迅速到达现场处理，及时与车主沟通挪车。

装修噪音扰民、楼道卫生脏乱、高空抛物伤人、养狗冲撞邻居等种种问题……很多有物业管理的小区，看似管理井然有序，但实际上“家家有本难念的经”。在新虹，这些问题通过“物业直通车”一键解决。倪卫峰表示，从小区“管理”到小区“治理”一字之差体现的是从“双向互动”到“多元共治”的转变。“自治办就像是‘大家长’，联合房管办，让居民区“三长”发现问题上报，倒逼物业，列入物业考核，每月兑付，奖惩分明，效率高了很多。”

“必修术”

培育社会治理绣花人

“社区自治的笨办法就是走出办公室，走入百家门，了解百家情，但也需要新方法新思路。”倪卫峰介绍，新虹的社工年龄越来越年轻化，经过进博会、新冠肺炎防疫等“战役”，社工队伍成长的速度是成几何倍的，如何应对这些小

微事务，很考验社区治理的“绣花针”功夫。

街道与华东师范大学社会发展学院携手成立新虹社区社工实训基地，依托“社工在线学习云”平台，联合华东师范大学，启用线上视频授课，居民区全体社工通过注册，登录平台开展学习。考核也相当严格：每位学员年度学分不得少于80分，并将学习结果与年度考核挂钩。“社工在线培训，利用大家碎片时间，不用布置会场，节约成本，二维码扫进去，还可回放，最高一次同时在线230人。”倪卫峰说，所有学习的目的只有一个，社工要把理论用于实际，做到真学、真懂、真用。

社工培训方面，今年3月至6月，街道举办了“后疫情时期的社区韧性塑造”“社区沟通技巧与运用”“社区服务对象的心理辅导技巧”“社区三驾马车关系建设”等12场培训，围绕社会治理的重点工作和基层干部群众普遍关心、反映强烈的问题。同时，以“我们的社区”“我们的创意”为主题，通过参访街道内的物业实训基地和网格培训，使社区三长更加深入了解街道内的工作，从而让三长的参与更加贴合社区需求。

民生“小事”皆大事，一枝一叶总关情。“上面千条线，社区一根针。我们就是穿针引线，要在‘螺蛳壳里做道场’，绣好社区治理这朵花。”倪卫峰这样总结道。

相关链接

共建结对 洁净闵行

楼道堆物、绿化带堆物、车辆乱停放……这些都是居民小区、道路街面、窗口单位存在的突出问题。解决“脏、乱、差”问题，就必须集中力量、集中时间、集中精力，做到深入动员、统筹资源。

2020年是闵行区“创全”工作的决战决胜之年，目前，“创全”工作已进入关键的冲刺阶段。以问题为导向，找差距抓落实，新虹街道于近日召开“洁净闵行”专项工作部署会。会议明确要通过街道党政班子领导带头抓、科室部门下基层的共建结对方式，积极开展“洁净闵行”专项行动，确保各“创全”点位全面达标，为闵行夺取“创全”决战胜利贡献新虹力量。

自7月1日起，街道每周四组织各机关科室干部下基层，结对联系点位督导，发现问题，即知即改。对于不能现场解决的问题，上报街道“物业监督评价系统”和“网格督办平台”跟踪解决，协助“创全”点位达标。街道创全办负责统筹协调、归纳整理，督促责任单位整改。对于检查中发现的难点问题，多部门还会研究解决途径和方法，探索长效管理机制。

职业领航

“小萌新”们的职场初体验

今年5月至7月，新虹新时代文明实践品牌项目“职业领航”第一期启动。34位大学生前往13家商务区优秀企业，了解各个企业不同的特点与文化；在“领航课堂”里接受深入的职业指导；走上量身定制职位，“小萌新”们在职场舞台上大放异彩……

实习第一天，张陆晨就抱来了所有的资料，记下每辆汽车的

动力数据、车长车高以及配置。在展厅里，他还向金牌销售们“偷师”，在实操中巩固所学的知识。

实习生小名负责操作后台会员管理系统。实习初期，小名跟着工作人员一步步掌握小程序后台繁琐的操作流程。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，一次次的练习和实操让小名迅速成长起来：“实习时间虽

然不长，收获却很多！”

谈及成长与收获，在梅塞尔公司实习的俞雁程有太多话想说。从5月12日报到的那天开始，她就走上了一条“咸鱼”到“八爪鱼”的逆袭路：“宅家无聊到成为一条‘咸鱼’了，这个项目让我看到了无限的可能性，在不断的磨砺中，自己的技能值每天都在上升。”俞雁程负责微信公众号运营，编辑排版时间已经从40分钟缩短至15分钟，视频剪辑、海报设计样样精通，在一次次的“头脑风暴”中，她也具备了更多的互联网思维。

第一次接触置业顾问这一职位，朱信妮面临不小的压力：“几天之内，我们要快速掌握地产知识，剖析公司项目，进行资源整合、语言组合，还要绘声绘色地为客户介绍讲解。”尽管看起来一切都“太难了”，但她有着不服输的韧劲：一次次实地踩盘、一遍遍背诵、一场场模拟演讲……在成功接待了第一组客户后，她收获了成功的喜悦。

社区治理

新虹有间社工学堂

高校级师资配置 线上线下学“金课”

社区是城市治理的“最后一公里”，把社区居民的操心事、烦心事、揪心事一件一件加以解决，考验社工队伍的“绣花针”功夫。如何让社工队伍加速成长？新虹有了一个“妙招”——以“邻里中心”为枢纽，与华东师范大学社会发展学院共同打造新虹社区社工实训基地，促进社工队伍提档升级。

新虹社区社工实训基地设在爱博五村邻里中心，主要以培训的形式培养社工队伍。培训聚焦于社区发展、社区自治、社区矛盾、社区人才培育的理论和实践，围绕社会治理的重点工作和基层干部群众普遍关心、反映强烈的问题，为邻里中心、居民区、居委会队伍提供

理论指引和经验指导。

据了解，每个阶段，实训基地都会制定社工培训方案。目前的培训线下共有60课时，分别对应30课时、20课时、10课时，至少有5名华东师范大学教授参与授课。来实训基地培训学员看到师资阵容后纷纷感叹：“很少接受高层次的培训，真是高校级配置！”

目前，社工队伍年轻化成为一大趋势。社工实训基地也向大学生敞开大门：华东师范大学提供专业理论支撑，新虹街道集居民区、虹桥商务区、虹桥交通枢纽于一体，独特的地理位置和不断导入的“商务居民”，能够为在校学生提供最适宜的实践平台。社校联动为人才培养上了一份“双保险”。

