

进百家门 访百家情 解百家难 暖百家心 主题教育大走访

1名居委干部应认识1000名居民

精细化常态赋能

作为“凝聚力工程”的发源地，长宁区在开展主题教育“四百”大走访活动的基础上，根据自身区位优势定制“走百居、访千企、进万家”活动。机关党组织与居民区实行“双结对”“双报到”，重点走访全区188个居民区党组织及困难群众，形成结对建议清单、区级机关赋能基层项目清单，实现常态化走访和精细化赋能。

长宁区生态环境局机关党支部与华阳路街道西一居民区深度结对，组织在职党员到居民区报到，以志愿服务、协调资源、执法管理等多种方式精细化赋能。每当居民区需要志愿者，区生态环境局机关党支部总是一呼百应，与社区居民深入文明城区创建、垃圾分类、社区平安建设的志愿服务第一线。

结合居民区精品小区改造和加装电梯过程中可能发生的扬尘等扰民情况，长宁区生态环境局邀请局执法大队工作人员在施工前期提前介入，参与各方沟通，改造前开展环保政策解读，提醒施工方减少施工扬尘、噪声等情况。施工过程中，及时巡查及督促提醒。同时整合各类宣传资源，向广大居民进行宣讲，帮助大家更好地了解身边的美丽长宁。

近年来，长宁区已在居民区建成14座风格迥异的生境花园。生境花园到底有什么用？与普通花园有什么不同？花园建成后吸引来野生动物能不能投喂？居民对各种问题都充满了好奇。长宁区生态环境局在结对走访中了解到这些信息，结合调研实际，推出“生境课堂”，课程内容根据百姓需求“定制”。邀请专业名家学者走进社区，开展沉浸式科普，居民有所需，课堂有所答，帮助城市居民生理解“人与自然和谐共处”的理念，更科学地保护城市中的自然。

而在“进万家”环节，基层干部全面走访社区家庭，兼顾不同年龄、不同职业的群体，以“交朋友、聊家常、听需求”的方式，对社区实情做到“底数清、情况明、动态准”，对社区居民做到“提名知事、提事知人、提人知情”。截至9月底，依托“社区云”平台，已形成22.1万条接待走访记录和16.1万条民情记录。

“七要诀”让走访立体

主题教育全面深入开展之际也是“凝聚力工程”三十而立之年。面对社会思想更趋活跃，面对利益诉求日益多元，面对群众民主意识、法治意识、参与意识、监督意识不断增强，面对基层干部的本领恐慌，华阳路街道传承发展“凝聚力工程”精神，充分利用“在主题教育中深入开展‘四百’大走访”的契机，形成“七要诀”，力求“四百”走访更加立体、更加系统、更富实效。

一走，在日常走访常态化的基础上，每周四集中走访，通过大脚掌、铁脚板，个别走、集中走，数字化、智能化等多种方式，开展新一轮居民家庭走访全覆盖。有的居民区形成“带着问题走、带着资源走、带着办法走”的“三带”走访法。

二看，在走访中善于看小区环境、看社区情况、看群众反响，比如，有的居民区特别关注看“三车”，看到哪家哪户来了110、120和货拉拉，心里也就有了一本账。

三听，针对部分商品房小区存在门难进、人难找的情况，有的居民区自发形成了“小板凳”工作法，全体居委干部每周固定半天在微网格现场办公，放下小板凳亮明身份，敞开大门听情况。

四聊，除了和居民本人聊家常唠唠嗑，有的居民区针对孤老、纯老住户等群体，还和老人的子女或亲戚建立了电话或微信日常联系，把“访”的圈层适当扩围，便于更加精准全面了解需求。

五议，对走访中收集到的意见建议归集分类，以“月谈会”方式，开展“五个一”交流：一件群众需要解决的呼声、一批党员群众的思想动态、一条解决问题的对策、一个成功解决的案例、一条开展工作的建议，注重践行全过程人民民主，积极化金点子为金果子。

六办，把群众集中关心的“家门口”健康服务、未成年人保护、业委会换届选举、老旧小区充电桩安装、促进就业发展等一件件“小事”，作为心头“大事”，明确支部办实事的清单，边学边干、学干结合。

七回头，将走访情况和12345热线、人民建议征集、接待接待等线索进行比对，力求从“剖析一个问题”到“解决一类问题”。

“小程序”给基层减负

上面千条线，底下一根针。近年来，随着基层工作者尤其是居委干部发挥着越来越重要的作用，居委工作任务持续增加，各条线日常排摸、汇总、统计，不同的数字平台反复登录填写，“报表忙”“表哥表姐”问题困扰居委多年。

虹口区通过深入居委驻点调研发现，目前共有24个部门，共计92个协助行政事项下沉居委，涉及台账、报表36项100余份，挂牌内容12项，考核14项。明确困扰基层的主要问题集中在证明开具、台账报表的制作与填写、基层工作人员评价考核制度等方面。

表格看花眼、台账来不及写、多个系统数据打架……居委干部曾经经常抱怨，重复低效的排摸工作占用了大量精力。大量数据要用的时候找不到、要不到，未经整理的数据不好用、用不上。过重的案头工作把居委干部们“困”在办公桌前，走访的时间不够，更无法全身心投入到服务居民、解决实际问题中去。

虹口区持续在梳理整合基层需求、提升数字化应用水平方面发力，尤其在做强基层数字能力上进行有益的尝试。近期，曲阳路街道的居委干部实现了只要通过手机端，就能对居民基本数据进行采集、录入、上传、修正，避免了烦冗的纸质卷册的维护与多头电子表单的填报。

曲阳路街道是改革开放以来上海重点建设的大型居民社区，拥有9万多居民和24个居委。去年年底以来，街道通过探索开发“数字全岗通”线上工具，以数字化手段，将原本居委干部手中的各类零星底账，整合成全街道共同使用的一本数字底账。

通过这个手机里的“小工具”，为基层减负增能实现了技术上的突破。例如，在社区高龄老人牛奶需求的排摸中，原本居委干部需提前一个月逐个排摸户籍迁入、迁出、死亡等信息，而在“数字全岗通”里，每月自动推送90岁以上老人变更信息，自动生成存量数据信息，几分钟就可以完成报表工作。又如，在双拥优待证排摸任务中，“数字全岗通”的标签功能使排摸时间从约3天降至30分钟，居民区干部的日常工作如虎添翼。

“全岗通”让感知提前

“一名好的居委干部应当认识1000名居民”，通过数字化赋能，居委干部逐渐从繁杂的案头工作中解脱出来，也促成了他们有更充裕的时间回归到“进百家门、访百家情、解百家难、暖百家心”的工作本源中去。

今年4月以来，“数字全岗通”的“走四百”电子走访模块试运行。居委干部上门走访察看民情时，只要带上手机，就能把每户的标准化数据实时录入统一数据库，给符合不同政策的居民打上分类标签，并根据走访情况，在后台记录居民的困难与诉求。

“我们小区还缺少一个体育活动场所，有时候想动动身子骨也没地方……”曲阳街道东五居民区党总支书记徐青前不久在走访居民时就听到了这样的诉求。她及时记录了下来，通过系统上报给街道有关科室，申请在美丽家园改造时，增添体育活动设施。经过数月努力，一个崭新的体育活动场所在东五小区落成。伴随着系统应用的不断完善，社区干部不再“坐等”居民来办事，而是“迎”上前去主动发现事，让社区矛盾和居民困难被提前“感知”。

曲一居民区党总支书记余腾说：“居委干部之所以愿意用这个系统，因为它是我们实际工作需求开发的，技术人员也会根据我们的工作进展，不断充实功能。发现系统有不足之处，提出后也能在短时间里得到反馈和更新。”

现代社区治理的众多场景，诸如党建引领楼道自治、居民区干部的考核培养、社区矛盾纠纷的前端化解、居委“沉浸式办公”改造等，均有赖于完善、好用的数字底座的支持。在曲阳街道自治办主任胡辉看来，除了“两张网”“社区云”等市级政务应用要延伸覆盖到“最后一公里”，更离不开一个懂社区、懂居民的好应用来接通、服务基层的精细治理。

目前“数字全岗通”在用好自有自产数据的基础上，也正推进数据交换共享，积极融入“一网统管”“社区云”等平台，实现基层人口数据“一次采集、多系统共享、反复使用”。

长宁

虹口

本报记者
解敏
屠瑜

近期，全市各区进一步深入开展主题教育“四百”走访工作，主动延伸为民服务半径。社区是践行为民服务的首要阵地，民生服务“小细节”，体现城市“大冷暖”。以“进百家门、访百家情、解百家难、暖百家心”为主题的“四百”大走访凝聚着社区智慧，为基层减负增能的同时，也为创新基层治理提供了宝贵的经验与思路。

学思想 强党性 重实践 建新功

对，推出“生境课堂”，赋能社区治理
长宁区生态环境局机关党支部与居民区深度结虹口区曲一居民区居委干部、楼组长和志愿者走
访高龄老人，并送上重阳节慰问品