

他们能更好地在这里执行安全保障工作。更加重要的是,有了这个空间,多种对居民生活的贴近服务就有了落地的可能。”南城居民区党总支书记孙红菱说。

保安室小房子里的一角摆着桌椅,这里每天都有人值班,他们的身份各不相同,但都是为了居民服务。《新民周刊》记者看到,值班表上有居委会、业委会、物业公司的负责人、工作人员,也有小区楼组长、居民团体负责人、党员志愿者,还有社区民警、城管、与居民区结对的律师。

以前的传统做法是把这些服务项目放在居委会,但是不少居民并不愿意专门多走一段路、多绕几个弯去居委会。有时他们专门去了,也常常碰到居委工作人员下到小区里的情况,扑空的感觉很不好。“现在我们把服务点放在了小区的出入口,这是所有居民的必经之地。他们路过的时候看到有人在里面,就很自然地进去问问、聊聊,这样对他们来说就便利多了。”孙红菱告诉《新民周刊》记者,在服务点值班的人员的专业类型涵盖了居民生活可能遇到的各方面问题,对居民



这里面常常有一些吐槽、牢骚, **其实就是他们生活中需要解决的问题。**



的诉求和咨询,能解答就当场解答;无法解答的就记录下来,立即反映到居委,后者再沟通涉及的各方,一起来解决问题。

小区出入口附近就是垃圾箱房,对居民而言,在每天固定的垃圾投放时间下楼来,扔完垃圾后和街坊邻居顺道聊会儿家长里短,是非常自然的事儿。“这里面常常有一些吐槽、牢骚,其实就是他们生活中需要解决的问题。如果我们的工作人员专门到他们家里走访去问,他们未必愿意直说;但在出入口这里经过时,他们就挺愿意随手写在意见本上、随口找值班志愿者反映。”

小区垃圾箱房旁的地面铺着瓷砖,虽然已经选用了防滑材质,但粘上水和油渍后,还是有些滑,出现了居民在这里滑倒受伤的情况。居民在保安室反映后,居委立即告知了业委会,后者负责人认为“这是大事”,立即协调使用相关资金,

很快在瓷砖上加装了防滑条和防滑垫。问题得到圆满解决后,这件事的处理过程还上了保安室外墙的“回音壁”宣传栏,让更多居民了解:可以通过这样的渠道,高效得到多方力量的共同服务。

如此的“家门口服务的端口”和“文明示范的窗口”,让居民们获益良多。“许多事情看起来很小,可是我们做了之后,发现很有效,其实居民的生活品质就是在这样一点一滴中提升的。”孙红菱说。例如,保安室放置的服务物品中,除了口罩、消毒液、轮椅、雨伞等之外,还有打气筒。原先居委以为打气筒的使用率可能不高,但实际运行下来,发现很多居民为自行车轮胎、球类和玩具充气都要用到它,这是一个真的帮得上忙的东西。

站在小区的主要出入口,视线横向50米、纵深100米的区域,要成为“三口”覆盖的范围,这就是“一视界”的含义。而“三口”写在一起是个“品”字,代表了居民对品质生活圈的追求。

2022年8月底,上海市民政局指导开展的“第二届上海社会建设和基层社会治理创新项目征集与推广活动”中,塘桥街道“三口一视界”项目从16个区、180个街镇提交的361个项目中脱颖而出,入围复选名单。“三口一视界”计划在塘桥街道26个居民区全覆盖,并研究形成建设标准、服务标准和考核标准。

右图:南城居民区澳丽花苑小区,“三口一视界”改造后的保安室。

