

差别化回访、分类化处置、项目化提升

# 金桥镇推行“三步法”提升组团服务品质



从2011年11月初全面推进组团式联系服务群众工作以来,浦东新区金桥镇各级基层党(总)支部以“暖民心、解民忧、体民情”为宗旨,通过合理划区分块,全面配足力量,注重亮牌承诺,及时处理反馈等一系列工作措施,将组团式联系服务群众工作机制作为新时期密切党群干群关系,深化群众工作路线的重要抓手与深化党员“三岗”活动的工作平台,并倡导与推行“三步工作法”,着重提升组团服务品质,得到广大人民群众的热烈欢迎。

## 在首轮走访的基础上采取差别化的回访法

今年初,金高路2131弄小区水管爆裂导致局部楼道断水,造成小区约380户居民用水困难;与此同时,东陆路2000弄34号7楼至14楼又突然断电。接到居民电话反映后,金桥镇佳虹居民区组团立即行动起来——第一时间赶赴现场询问事由,并与物业、自来水公司、供电公司维修部门及时联系、寻求解决方案,保障居民尽早正常使用用电。下午6点多,小区水管修复完毕,供水恢复正常。又赶到东陆路2000弄34号楼一起为断电的16户家庭送上蜡烛解决燃眉之急,并挨家挨户上门说明原因,安抚情绪。直到午夜11点多,楼道内恢复供电。居民称赞居委、物业“相救”真及时,团购组成员在数天后又进行了跟踪确认。

其实,为民解难之后居民区党支部积极跟踪回访的事已成常态。如2000弄一位阿姨因家庭纠纷,其儿子更换门锁不让老妈回家。居委干部及时上门劝阻、引导,调解家庭矛盾,让老人终于回了家。事后,团购成员与楼组长还专程回访了这位老人。又如对小区阴井盖损坏、楼道防盗门故障等问题,居委及时协调物业处理并待处理完毕后再进行电话回访,提高了居民对问题处置情况的满意度。

就像金桥镇党委书记钟翟伟在“组团式联系服务工作”推进会上的讲话中指出的:“要注重将普遍式走访与创先争优活动有机结合,做到‘五个比一比’,即比一比谁联系群众多,比一比谁走访更普遍,比一比谁建立民情档案更规范,比一比谁反映问题更及时,比一比谁帮助解决问题更多。”

各基层团购对一些常态家庭,结合新一届居委成员的选任,利用节庆等契机,通过上门走访、电话问候、有事约访等方式,确保一年至少有一次有效沟通;对资源类群体,如教师、医生、法律工作者等,



则紧密结合其职业作息时间,与社区服务活动的针对性相联系,增进沟通。对重点关注或扶助类群体,如纯老家庭、残障人士、特殊人群、群租对象等,更是提高走访频率,以确保对其现状的适时掌握、扶助手段得以及时跟进。

## 在收集居民需求基础上采用分类化的处置法

无论严寒酷暑、刮风下雨,每周一,在金桥镇永业居委总能看到一位白发苍苍的老人在小区“散步”,她时而探身看看绿化带,时而摸摸公共服务设施,时而步入人群闲话家常——她就是江洁志阿姨,是该镇党员责任岗的一员也是永业居民区组团式联系服务群众团购成员。从2004年1月5日以来,她以每年近50的巡逻,超过200条意见,推动着居民区管理的不断提升。

“我没什么能耐,但把情况反映到居委会,那边的同志会很认真的帮大家解决的。”为了更方便与小区居民交流,她让女儿置办了2800元的助听器,除了定期巡逻外,江阿姨也经常利用上街买菜、外出健身的机会,有意无意地了解居民对小区水电、路灯、绿化、健身器、车辆停放等问题的意见,以“润物细无声”的方式,收集意见建议。仅2011年居委就收到江阿姨235条意见建议,涉及小区卫生、安全、邻里关系、困难家庭关爱等方面,整改、落实率达100%。

的确,组团式联系服务群众工作正成为金桥镇调动社区居民积极参与社区自治的有力推手。在收集居民需求基础上,采用了分类化的处置法。根据初步统计,在走访中汇集的问题与诉求,已有90%以上通过居民自治、社会协同的方法共同参与,在基层一线得到了回应和解决。又如新城居委会针对在走访过程中居民提出在社区内的活动场地上加盖凉亭,种植藤蔓植物,利于居民在夏季开展户外活动的建议,召开了居民协商会议,形成居委牵头,热心居民积极参与藤蔓植物种植的自治方案,并将建议落到了实处。同时,针对居民提出希望在自己的社区内有定期测量血压的保健医生的建议,积极动员社区内从医院退休的老同志帮助参与落实该建议。

同时对居民提出的一些带有局限性的个性化需求,以更加包容的心态,尝试分析利弊,以理论事,做好说明解释和情绪疏导工作;对合理化的改善型需求,则及时以鼓励的态度予以回应,并积极推动服务区等四级联动机制,还把居民需求得以落实后的结果,在小区宣传栏进行宣传,提升群众

对组团式服务工作的信心和信任;最后,对损益性并存的需求,就权衡利弊,采取引导的方式,充分运用居民区党员议事会、居民代表会议等党员和居民自治的形式,民主论证,形成共识,达成一致性。

## 在调动团购作用的基础上采用项目化的提升法

作为全国基层低保规范化建设典型单位的金桥镇永业居民区,2003年以来,就以“送温暖、浓情谊、共幸福”为主题,开展了党员结对困难家庭活动。开展组团服务工作后,党支部采用项目化提升法,为社区困难家庭提供更为贴心的关心。如确定贫病交加、独居老人、高龄老人、下岗协保、残疾智障、重大变故等六类家庭作为支部党员的联系对象,予以经常性帮助和关心;对因贫穷和疾病(尤其是大重病)而导致的家庭自卑与绝望,结对党员定期上门闲话家常,让他们感受温暖、重塑信心;对独居和高龄老人群体中存在的无助和无奈情绪,党支部为他们“量身定做”服务套餐,如党员郭国兰为老人表演戏曲,党员江洁志为老人买菜买米送上门,党员张杰为老人剪发护发……让老人安享晚年;针对残疾、智障群体渴望被接受、包容的心情,党员们则对症下药,竭力舒缓他们心中的郁闷。

其他如佳虹等居民区,则开展项目化的社区相关活动:对有孩子的家庭,举办少儿图画比赛、少儿志愿活动,通过“以小带大”的方式,提高家长对居民区工作的认同和参与;对“双报到”党员,金桥新城居民区就设计服务方案,畅通服务通道;而群租对象较多的城市家园居民区党支部,则定期向“新上海人”群体开展劳动保障政策、居住证办理流程等专题宣传活动……

走访中,团购成员惊喜地发现,许多居民主动提出要为小区做贡献。好多老师、律师提出要居民区服务,一些在职党员也主动为居民区学习活动出谋划策,提供学习资料,上学习课等。村、居党支部也充分利用小区潜在资源,整合资源,组织了“上门医疗”、“上门理发”、“助老助残”、“物业维修”、“环境整治”、“青少年假期培训”、“心理咨询”等专业团队。在今年开展的“学雷锋便民服务”活动中,各服务团组织积极招募志愿者自出项目,为居民提供包括义务量血压、理发、磨刀、配钥匙、修伞、修鞋、小家电维修、缝补羊毛衫等包括衣物、计生咨询、食品安全宣传十数项便民服务,规模较以往明显扩大,积极打造居民区组团服务品牌,使服务群众的“毛细血管”更加密集,居民得到的实惠也更多。

记者 李正清



## 月浦镇:加强网吧监督管理 关心青少年成长

为了保护青少年更好地成长,宝山区月浦镇网吧监督中队在暑假期间,加强了对镇内12家网吧的检查,取得一定的成效。月浦镇关心下一代工作委员会网吧监督中队一共有14名义务监督员,为了便于开展工作,他们分成四个小组,在组长的带两下,就近对各个网吧进行监督巡查。今年的整个暑假,整个中队,仅持证集体检查就进行了200次;共计1568人次,平均对每家网吧检查了约16次。

暑假是中小学生空余时间最为集中的时段,所以偷偷跑到网吧去玩儿的几率大增。为了杜绝未成年人进入网吧,监督员们放弃休息,经常到网吧附近走动,进行观察,及时制止未成年人进入网吧;有的监督员在晚上纳凉时顺便到网吧内看看有无未成年人上网。由于义务监督员们的尽职尽责,在多次的检查中,未发现未成年人进入网吧。这一工作也得到广大家长的认可。

严志清

## 四团镇:致富不忘回报 中秋慰问老人

9月12日,四团镇妍杰公司一辆满载2万多元中秋礼物的卡车驶入镇敬老院,老总唐龙清等企业干部忙着把月饼和电热毯拿下车,并一一分发给100多位老人,老人们接过礼物,连声感谢。当天离开镇敬老院后,老总唐龙清一行5人又驱车前往平安社区离休干部王菊林家,送上中秋月饼、一条蚕丝被和1000元慰问金,祝老两口健康长寿。

唐龙清是原平安镇五四村党支部书记,2000年弃政办企业,靠党的政策和经营有方走上致富路,致富后不忘回报社会,每逢重阳和春节等节日,为五四村老人又驱车前送节日礼物,五四和七古两村合并后老人多了,他坚持为全村老人送上节日礼物。今年在中秋和重阳的日子里,又去镇敬老院送上节日礼物,据不完全统计,近10多年来他敬老做善事,捐款捐物达30多万元。

王火清

## 梅陇镇:用知识提升素质 做幸福的新上海人

随着“外来媳”家庭的增多,为配合政府实施项目,推动梅陇镇和谐发展,9月开始梅陇镇社区学校联合镇妇联共同举办的“来沪女性多元一体化素质提升”第二期培训再次开始,旨在通过这些课程,提高外来媳妇的修养和层次,增强参与市场竞争的能力。

此次培训面向全镇范围内的来沪妇女,培训分为四期,包含:美容、营养、社交礼仪、插花等形式多元化的培训内容。共有200余名来沪女性报名参加此次培训。在培训中让她们学做新上海人,了解社交礼仪。营养课上,授课老师给学员讲解了如何做到饮食营养平衡,在生活中要有良好的生活方式等内容,学员们纷纷提笔记录,课后仍意犹未尽,期待下次培训中能有更多的收获。

社区学校通过这样的培训活动,希望学员们认真学习技能,同时积极参与家庭精神文明建设活动,提升家庭文明程度和生活质量,提高其自身素质,增强其自信。学员们都深深体会到“生命因为学习而精彩,人生因为自信而美丽”。

魏龙