

长风这位“萤火虫”书记用“微格分色”工作法点亮社区治理之光

近年来,普陀区通过“大梁带小梁”书记工作室,选育出了一支政治坚定、能力过硬、群众满意的居民区党组织书记队伍,以此推动“小梁挑大梁”,实现“人人当栋梁”。让我们一起走进“挑大梁”的“小梁”书记。

走进长风新村街道曹家村居民区,你经常能看到居民区党总支书记郭颖忙碌的身影。她留着一头利落的短发,笑容和蔼可亲,眼神里流露出深深的关怀与体贴。

郭颖总是步伐匆匆,在各个小区之间穿梭不停,与居民们亲切地交谈。在她的办公室里,保存着一张张颜色鲜明的表格,上面详细记录着每个居民的个人信息和需求。小小的表格上承载着曹家村辖区居民们的生活点滴与期望……

郭颖,2015 年投身社区服务,2022 年 7 月担任曹家村居民区党总支书记,坚持党建引领基层治理



的鲜明导向,创新“微格分色”工作法,以精细化治理回应不同群体的多元化诉求,走出一条精准服务新路径。很多居民这样评价她:“在长风新村街道,就有这样一位居民区书记,她像萤火虫般‘发光、暖心’,她聚萤成光,脱‘颖’而出,用心用情用力解决群众急难愁盼。”

“微格分色”工作法精细治理的创新之举

“这张花式表格,有一个专属名词叫微格分色。”至于为何要分色,郭颖告诉记者:“曹家村辖区内既有亟待修缮的福兴村,又有高档商品房海珀玉晖,还有人口密度高

的公寓型独栋住宅顺达公寓,住房类型差距大,居民需求差异大。”

面对社区流动人口多、老龄化人口多等复杂现实情况,如何更好地管理服务好居民,郭颖认为关键在于摸清重点人群的需求所在、困难所在。“我们想到了可以通过醒目的‘颜色+符号’进行标注,把人群细分。”郭颖边说边指向表格上的各种颜色和符号,“这就是我们的微格分色工作法,我们希望通过这种方法,更精准地了解和满足居民的需求。”郭颖的手指在表格上滑动,每一个符号背后都有一段故事,每一个颜色都代表着对一个群体的特殊关注。

辖区居民分别对应红、黄、蓝、绿、银五级响应层级,并配以 29 种人群符号标识,精准靶向提供服务。其中红色响应为高龄老人、独居老人等,是重点关注对象,社工每天要联系他们,知道他们的情况;黄色响应为低龄老人、困境儿童等,社工每周双联系;蓝色响应为部分特殊人群,社工定期联系;绿色响应就是街道挖掘的第二梯队,是定期联系的支援对象。人群分色分类后,以差异化的联系频次分清轻重缓急,解决急难愁盼。

郭颖介绍道:“社工按照要求走访时,就发现一位‘红色’高龄老人因身体不适购买了假药,当即我们联系‘绿色’支援医生上门为老人检查身体,帮助他完成医院配药。”

现在,通过微格分色工作法,曹家村重点群体明晰了,联系机制形成了,社工把更多时间和精力放在走家串户、解决问题中。

用心用情解决难题营造和谐社区

“在为居民着想的过程中,换位思考是至关重要的一步。只有真正站在居民的立场上思考问题,才能理解他们的需求和期望。接下来,

真心实意地为他们寻找解决方案,则是实现有效沟通与和谐共处的关键。”

住在顺达公寓的王阿姨(化名)身患大病行动不便,平时全靠老伴照顾。然而前段时间,王阿姨的老伴突发脑梗入院治疗,子女不在身边,无人照看。一时间,王阿姨生活照料和日常护理都成了难题。

郭颖得知后马上上门,先去社区卫生服务中心帮王阿姨配药,确保王阿姨的药物供应充足。当用药有了保障,郭颖又操心起王阿姨的每日饮食,工作之余不忘给王阿姨打电话确认她是否能吃上热饭。每当有空闲时间,郭颖还会去看望王阿姨。王阿姨一看到来探望的郭颖便掉下了眼泪。“你把居民当家人,居民也会把你当作自己的亲人看待。”郭颖说道。

在社区活动的组织方面,郭颖同样用心良苦。她时常坐在办公桌前,认真翻阅居民们的意见和建议,若有所思。

“很多老年人对遗产继承、房产过户等法律问题存在困惑,我们就邀请专业律师为他们讲解。还有一些妇女在家庭中感到委屈,我们的情感社工就为她们提供心理支持和帮助。”郭颖笑着说道,眼神中充满了关爱。这些活动不仅丰富了居民的生活,还增强了居民之间的凝聚力和归属感。

在郭颖心中,社区治理不仅仅是解决问题,还要培养社工的能力和素质,提升社区治理的水平。她尤为重视“老带新”的传承机制,“我们要让社工们会讲、敢讲,还要让他们掌握专业的知识。只有这样,才能更好地为居民服务。”

如今,曹家村的邻里关系更加和谐,居民的幸福感和满意度不断提升。她用自己的行动诠释着责任与担当,用爱与关怀温暖着每一位居民的心。

“黄土坡”焕新、爷叔听劝……“微格分色”撬动长风治理“大文章”



为推进基层社区治理现代化,长风新村街道不断探索社区治理新方法,创新“微格分色”工作法,并结合各居民区不同情况,不断优化和完善。“微格分色”是以高龄老人、独居、孤老、双独居、失独等细分 29 类标识说明,按不同的响应顺序归以红、黄、蓝、绿、银五个响应等级,完善多色多级响应工作机制,分清轻重缓急事,用精细科学的力量配置,将服务精准提供给“最需要的人群”,实现服务效能最大化。

关爱老人点滴守护温情家园

关爱老人一直是社区中备受关注的焦点。在中江小区第五微格有着一对双独居老人,徐先生是糖尿病患者,太太陈女士肢体残疾,而女儿只有逢年过节会回来看望。平日里陈女士喜欢唱沪剧,徐先生喜欢到处走走,第五微格网格员周峥每周都会走访 2—3 次,关心了解两位老人的身体状况和需求情况,也时常提醒注意各项安全事项。

近期,在常态走访时,徐先生突然说起想买辆“老头乐”三轮车。原来徐先生觉得买了车出门方便,也能带陈女士出去玩,但被陈女

士反对,徐先生闷闷不乐。周峥尽力开导徐先生,但是没过几天,徐先生还是不顾太太的反对买了“老头乐”,夫妻两人开始争吵起来。

陈女士非常担心徐先生的行驶安全问题,想让周峥帮忙劝说,让徐先生把车退掉。徐先生刚买好车,如果强行劝阻肯定没法说通,所以周峥找来了微格协助力量社区民警协助劝说徐先生,从三轮车是否能合法上牌、飞线充电存在安全隐患等角度,为徐先生进行了普法教育,动之以情、晓之以理的开导人徐先生明白了问题的严重性以及陈女士对其的关心,最后终于将车退掉了。

社区的和谐离不开每一个人的努力,老年人的晚年生活将会更加温暖和安心。

认真对待社区事细心守护居民心

随着“人民城市”理念不断深入,越来越多的居民从“被动服务”变为“主动服务”,为小区的美好“添砖加瓦”。

近期,大渡河路 95 弄居民区开展了一场“携手构建绿色家园,打造美丽宜居居住环境”的活动。在“四百”常态走访时,热心居民为居委会建言献策,提出了很多好

的意见和建议,其中有不少提到了小区黄土裸露,影响小区整体美观的问题,居民区党总支书记、总格长朱琦煜都将之一一记录,在与居委会主任陈玉萍商议后开展了这一活动,小区内不少绿色支援响应对象如业委会、第二梯队等成员主动加入,想为小区美化出一份力,最后在大家的齐心协力下,树苗种植在了预定的点位,让小区绿化面貌焕然一新,也获得了居民们的一致好评。

认真对待每件事,细心守护每份美好,共治共建共享美好家园。

绿色保障微改造居民共享大安全

随着生活节奏的加快,出行安全已不单指车行马路,更是延伸到了家门口。

年初时,师大一村小区一号楼的楼组长找到网格联络员宋慧瑛说起了他们楼的“愁事”。原来是因为一号楼靠近大门出口,而非机动车出口正好在人行道上,有很多非机动车车辆在行驶中速度非常快,一号楼居民的出行就会有安全隐患。

宋慧瑛在了解了情况后及时反馈给了居民区党总支书记、总格长梁玲丽。为快速解决居民“愁事”,梁玲丽迅速征集各方建议和想法,并在共建单位的大力支持下,仅用了一周左右的时间,就将一条曲径通幽的安全通道呈现在了居民们的面前,让大家出行不再提心吊胆,排除了安全隐患,提升了居民的满意感、获得感和幸福感。

和谐美好社区离不开每一位居民的努力付出,也离不开绿色支援响应对象默默在背后“保驾护航”。

接下来,长风新村街道还将不断深化“微格分色”工作法,结合“四百”常态化走访,理清居民信息,分清居民情况。从细处着眼,从小处落手、从实处用力,切实解决事关居民切身利益的“关键小事”,从“小切口”撬动社区治理“大文章”。

【以案说法】

楼道堆物埋隐患 基层调解化纠纷

某日,居民张某出门办事,在经过隔壁邻居蔡某家门口,被其堆放在家门口的杂物绊倒,导致右腿膝盖、双手不同程度的擦伤,由于蔡某长期在公共部位堆物,张某也多次上门找蔡某理论未果,无奈只能向居民调解委员会寻求帮助。

调解员得知这一情况后立即赶往现场查看,张某向调解员反映,蔡某家门口一直堆放大量杂物,张某被绊倒后,立即找到蔡某讨要说法,蔡某则称是张某自己不小心摔倒,与自己无关。调解员安慰张某,并表示会与蔡某沟通解决其家门口乱堆物的问题。

调解员联系到了邻居蔡某,将隔壁邻居张某摔倒的情况告诉了蔡某,并严肃告知他,楼道是公共区域,不可以擅自堆放杂物,往来的邻居路过时很容易被杂物绊倒、摔伤,所幸这次隔壁邻居只是皮外伤,没有酿成很严重的后果,否则遇到年纪大的老人摔倒骨折就要承担更大的责任。蔡某听完之后意识到自己

的不对,主动表示愿意向邻居赔礼道歉,并赔偿张某的医疗费用,调解员发现了蔡某也有解决此事的良好态度,希望双方坐下来进行沟通,彻底把问题解决。

数天后由调解员出面,约定时间将张某和蔡某请来调解室协商解决楼道堆物致人受伤一事的赔偿费用问题。张某表示这次摔倒受伤,要求蔡某赔偿全部就医费用。蔡某则表示会立即将楼道中堆物清理干净,但是对于这个赔偿金额存在异议。调解员看他们僵持不下,劝说双方再退让一步,都是邻居,不要因为这件小事伤了和气。最后在调解员的努力协调之下,双方达成协议,蔡某愿意立即将楼道里的堆物清理干净,并当场给予张某相应医药费赔偿,此事圆满解决。作为同一栋楼里的邻居,遇到问题需要双方良好的沟通和换位思考,才能妥善解决纠纷。俗话说得好,远亲不如近邻,和睦的邻里氛围要靠大家一起努力。

(长风新村街道司法所)