



【随笔】

# 后疫情时期社区工作的思与变

文 张龙云(零距离工作室)

(接9月28日出版的新泾社区报128期7版)

## 把握服务特点 精进服务力度

众所周知,城市与生活的律动在不断变化,但无论旋律如何变化,我们自身要始终绷紧一根弦,保持心中的主旋律,那就是:全心全意为居民群众服务,真正为政府与群众之间架起连心桥,做一个群众利益的守护者。而做好群众工作,特别是在后疫情时期,最为重要的一点就是要“知行合一”:要了解居民、熟悉居民、信赖居民、依靠居民,因人而异发挥能量与作用,这是“知”。但如果只是一味枯坐在办公室,当“键盘侠”是远远不够的。我们还要认真学习好、继承好老一辈社区工作者践行的“四百精神”,取其精华,发挥“望、闻、问、切”的功能,也就是“行”(也就是:眼睛、耳朵、嘴巴、脑子的功能)。要做到知行合一,就是要通过这些灵敏度极强的功能,结合平时入户走访、巡查摸底时了解的情况,就能做到及时的分析、掌握社情民意,为落实具体工作举措,对症下药提供了充分的保障和依据,就能为协调处理问题提供足够的底气。

举例:介绍绿八居民区社区治理的成功经验,如“七彩同心树”。“望、闻、问、切”乍一听似乎是中医搭脉诊断的方式,但结合纷繁复杂的社区群众工作的特点,在我看来寓意还是非常贴切的。下面我将为大家逐一介绍“望、闻、问、切”的不同特点:

**望:(望民情)**在日常工作中,无论是走访居民还是巡查小区,我们的眼睛一定要看得见、看得透、看得准,练就一双“火眼金睛”。不仅要能看出居民的家庭情况、成员结构、工作背景、身体状况,还要看得

出居民的生活习惯,兴趣爱好等。同时,还要能看出小区是否存在安全隐患,查看小区内的各个安全设施是否完好,垃圾分类是否达标等问题。

**闻:(闻民声)**每当我们接待居民来访或反映问题,一定要竖起耳朵认真倾听,练就一对“顺风耳”。无论反映的情况多么琐碎细小,无论面对的是家庭事或社区事,我们都要沉得下心,耐心的听,只有认真聆听当事人的叙述,才能听出话里话外的弦外之音,准确地悟出当事人的真正诉求,并能够在此基础上做出判断,帮助居民寻找解决之道。

**问:(问民意)**俗话说家长里短,是社区工作中的家常便饭。作为社区工作者要有一张婆婆嘴,练就一个“妙口人心”。首先,在平时与居民打交道时一定要懂得礼数,见了面要嘘寒问暖,特别是走访两个方面的人群时,更要以真情实感去关心问候。一是弱势群体。如困难家庭,大病重病家庭,独居老人,失独家庭等一定要多多沟通。老话说,话是开心的锁。我们用贴心的话语传递爱的温度,能够给他们带来一定的精神慰藉,让他们感受党和政府的关怀。二是特殊群体。老干部、老劳模、老党员及社区能人,社区的“三老”都是为社会为国家作出过奉献的,最可爱的人,是我们辈学习的榜样。老话说,嘴勤能问出金马驹。向富有工作经验的前辈多提问多请教,能使自己在开展工作时少走弯路;另外,除了勤于走访慰问,关心他们的身体状况、生活状况之外,还要多问问他们对社区党建、社区管理有什么好的意见和建议,求教在工作中遇到的问题予以指点迷津。同时,我们还要善于发现挖掘社区能人、巧人型的人才资源,要做到在平时就要保持密切联系,建立起互相信任的关系,在工作中也要多征求他们的意见建议,借助他们的专业、特长和知识为社区的治理与

服务出一份力,让他们成为社区中的“智囊团”。

**切:(切民需)**在日常工作中,我们要做到一点一滴收集居民群众的情况,随时掌握社情民意,认真仔细梳理出问题的症结所在。然后再给出确切的解决方案,这就是求医问药中的关键一步:“开方问诊,对症下药”。千万不要头脑一时发热,粗枝大叶、草率做出决定,特别是在当下抗疫工作复杂多变,居民心理需要安抚,创新社区治理工作亟待突破这个阶段。只有要在具备了充足预计,有了落棋的明确定位后,才能掌握情况的主动权,才能在化解矛盾时做到有底气、有方向、有成果。

## 推进楼组党建 打造服务力度

推进楼组党建是以社区下沉到小区的方式,构建以居民与组织间的近邻守护,组织与组织之间的近邻共建,居民与居民之间近邻为核心的共建、共治、共享体系,把党建引领的成效推进到居民的家门口。

因此,为提升党建引领基层治理的能力,激发居民区党组织和党员活力,在居民区探索建立基层党建“三级联络管理网”模式就成为了强本固基的凝固剂。具体做法是以楼组为单位,3名党员以上建立党小组,不足3名的以相邻楼组建立党小组,以小区为单位建立党支部,构成居民区党组织——小区党支部——楼组党小组的三级组织体系,形成居民区党组织委员联系党支部,党支部委员联系党小组,党小组联系党员,党员联系群众的工作格局,从而使组织体系运转更加顺畅,日常管理更加有效。

在搭建了稳固的组织架构后,下一步就是要积极动员党员参与到活动当中来,而“楼组党员亮身份”就是推进“楼组党建”的有效举措。通过在楼组中挂牌亮相党员身份,

使大家都知道谁是共产党员,也能使党员本人在思想上认识到自己不能混同于老百姓,如果以往有过不文明行为或有过损人不利己的事,心里就会感到惭愧和压力,就会在认识上更加自省,行动上更加自觉,在群众面前更加自律,从而更好的在楼道里发挥先锋模范带头作用。在日常工作中,楼组党员以亮身份,拉家常,摸情况来沟通彼此的感情,在党内则以参加楼组党员会议等方式,在楼道里倡导守望互助,和谐融洽的邻里关系,让党员在“楼组党建”中受教育,群众在“楼组党建”中受惠,如此既能体现自身的价值和责任,也能为创建美丽楼宇作出应有的贡献。

与此同时,有了党员的积极参与,在楼组内组建党小组运转日常工作就有了进一步开展工作的有力抓手。楼组虽有不同身份、层次不一的居民,平时大家各扫门前雪,虽在同一屋檐下,但各家姓各名,兴趣爱好、脾气性格、生活习惯都不甚了解,是地地道道的“最熟悉的陌生人”。而开展“楼组党建”的党小组就是要打破这一藩篱,就是要搭建平台引导楼组党员、群众汇聚在一起参与活动,居民相互自我介绍,共同商定“楼主党建”的工作计划与实施内容,在楼道建立宣传阵地,加强联系与沟通,建立家家联系,户户沟通的互动网络,从而做到楼道的困难互相帮,楼道的卫生众人治,楼道的矛盾共同解,楼道的新风集体创,营造楼组文明和谐、健康向上的良好氛围。

当前,社区正在逐步成为城市治理的中心,居民群众生活的家园,各类活动的舞台。社区正日益成为新形势下增强党的阶级基础,扩大群众基础,巩固执政基层新的重要阵地。因此,我们要结合此次抗疫工作中积累下的宝贵资源,以楼组党建为抓手,进一步延伸社区党建的网络终端,把党组织的网络延伸到

楼组,牢牢抓住党组织在基层的“神经末梢”,探索挖掘“在职党员+退休党员”通力合作,在社区开展法制教育、文化宣传、关爱服务、协调处置、环境整治、安全防范等各个方面的服务,推进楼组党建能大大改变陈旧的生活陋习和“都市病”

有句话说得好,哪里有什么岁月静好,不过是有人替你负重前行。在此次抗疫过程中,“疫”路生花,千百万奋战在抗疫一线的社区工作者们,承载着全市人民群众的嘱托和希望,为无数家庭带来了安宁与祥和。而在经历了这场战“疫”大考后,面对着复杂多变的后疫情时期,面对着更加艰巨的防疫与发展的挑战,我们的社区工作者们一定要稳稳立足“思”与“变”的当下,沉下一口气,稳住精气神,勤学巧思,思考新的工作动能,以变应变,转变以往工作思路。继续埋头苦干,深耕社区,学习弘扬伟大的抗疫精神,在实践中千锤百炼,在考验中茁壮成长,与居民们一起为建设更加和谐、美丽的社区贡献自己的一份力量。



【诗歌】

## 十月红

文 杨松涛

十一国庆红旗飘,廿大定略新航标,不忘初心担使命,赶考何惧路遥遥。炎黄筑梦撼碧霄,华夏儿女尽舜尧,快马加鞭下鞍,锦绣河山歌如潮。

## 念奴娇

文 杨松涛

红歌颂党,国庆礼花放;红船启航,初心使命不忘,奋进赶考路上,红色基因,志坚如钢,奋辑有担当,红色江山,龙腾虎跃辉煌。廿大绘山河,宏伟雄壮,中华逐梦昶,青山绿水缀小康。接吻天宫,捉鳖大洋,十月帆扬,神州抒广袖,华夏儿郎,新征程斗志昂。

## 纠错有奖

欢迎大家来做“啄木鸟”

如果您在阅读本月《社区晨报》时发现任何差错,可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言,将您发现的问题发送给我们(过期报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节,本期截止日期为2022年11月1日)。本月纠错质量最高的一位读者,将成为最佳“啄木鸟”,并获得100元的现金奖励;本月纠错质量相对较高的另外一位读者,则将成为优秀“啄木鸟”,并各获赠纪念品一份。

2022年9月优秀“啄木鸟”:叶玲珠、陈霖源、严志彬、唐金虎、陈伟华、王沁、徐鸣、梁火柴的(昵称)、风行天下(昵称)、abbill(昵称)  
2022年9月最佳“啄木鸟”:小飞

【光影新泾】

# 聚焦二十大

近日,走在新泾的大街小巷,能够感受到浓厚的喜迎党的二十大社会宣传氛围,主次干道还纷纷悬挂着鲜艳的五星红旗,新泾镇上下展现了戮力同心、开拓进取、踔厉奋发、勇毅前行的精神面貌。

## 新泾风采

