# “调”出民心民意，“研”出民情民策，写出新时代基层治理新篇章

服务群众都是一个永恒的课题，一直以来，居民区走访工作从未停下过脚步。

在全国上下掀起大兴调查研究之风后，黄浦立足区域实际情况，在全区开展了“初心连万家，服务零距离”居民区全覆盖走访联系工作。

短短的一个月时间里，3000多名街道干部、居委社工、“两代表一委员”共走访家庭近16万户，集中解决问题5200余件……这些数据的背后，是“上门看、当面谈”的真走真访，是“马上干、出实效”的真抓真干，更是基层工作“减负、增能”的双向发力。

7月26日，在黄浦区“初心连万家 服务零距离”居民区全覆盖走访联系工作总结大会上，通过亲听、真看掌握的一手资料，让大家感受到“研”之有物、行之有效的“黄浦样本”。

网格走访是撬动基层治理的一大法宝

一本全覆盖走访案例手册，凝聚了一个月以来黄浦区入户走访的好做法，问题解决好方法、服务群众好机制和队伍成长好体会。

细看其中案例发现，“网格走访”这一词汇高频出现。

今年以来，黄浦区十个街道围绕“管理服务化、服务精细化”做文章，探索基层社会服务管理网格化新途径。结合本次“大走访”工作，将调查研究和微网格相结合，通过运用微网格的力量和“零距离家园”理事会平台，共同拟定方案、解决问题，带来了很多收获。

双报到党员、楼组长、第二梯队、小区物业、共建单位等纷纷加入微网格队伍中，每到一户，大家与群众面对面拉家常、听心声，讲解各项民生实事，了解掌握群众现实需求、真实意愿，有效收集群众对平安建设的意见建议，把群众反映最突出、最急切的问题列入民生清单，统筹规划，着力解决群众急难愁盼。

值得一提的是，为有效解决走访中收集到的问题，各街道还建立了群众诉求机制，对较易解决的问题，第一时间联系相关责任部门，进行现场办公，即时解决；对于较难解决的问题，逐一建立问题台账，明确责任部门、责任人及完成时限，限期予以分类解决。所有问题由网格员持续跟踪落实情况和整改效果，确保“件件有着落，事事有回音”。

“大事不出社区，小事不出网格”已经不只是口号，是实实在在看得见的承诺。

有梦想，00后社工奔赴而来

一个个“走访达人”，体现了一个月以来黄浦区走访工作人员服务群众的良好精神面貌。在这支队伍中，95后，00后社工成为了意外的“惊喜”。

近年来，随着一批年轻社工迈入社区，老社区迎来新生机。对于这些成长于深度信息化时代的年轻人来说，各类系统数据信手拈来，但对于如何与社区居民打交道却时常无从下手。如何通过“老带新”，锻铸起年轻社工的治理力？全覆盖走访给出了答案。

广大黄浦区的基层干部“以老带新”“以练代训”，直面社区的难点、痛点问题，积极回应群众的相关需求，在排忧解难的过程中，提升了面对群众的共情能力、引领能力，专业能力，协商能力，掌握了履职“基本功”，让年轻社工们真正成为了群众的贴心人。值得一提的是，为了提升社工群众沟通协商能力，促进岗位适应和专业成长，各街道还专门开设了《沟通表达能力培养》课程，为居民区开展全覆盖走访联系工作赋能助力。

“通过深入走访群众，和群众交谈交心，了解群众在想什么，做什么和需要什么？从而我能为群众做点什么？”年轻社工们也将带着这些问题，寻找答案。在这条路上，他们有冲劲有激情，也善用巧劲“四两拨千斤”。

真心服务群众是“赢得民心”的重要保障

一件件关系社会发展和民生福祉的意见、建议是集聚民智、汇聚民意、凝聚民心的全过程。

在全覆盖走访中，如何叩开一个个硬件高档的社区成了关键所在，难点所在。

面对这些小区，居民区边走访边梳理情况，寻找契机、研究策略、把握共性，从“点状突破”着手，为“链式发展”探路。一方面，居委干部上门时“带着资源走社区”，送一张“服务地图”、一张印着网格长、户籍警联系电话的“零距离服务卡”，无论是居住在老旧小区的老人，还是高端住宅小区里的老人，都需要。另一方面，居委牢牢抓住高档商品房小区居民们存在精神文化层面的柔性需求，通过整合资源，联合共建单位、社区企业等开展形式多样的主题活动，先吸引一批社区居民走出家门，当这些居民渐渐知道了居委的存在，而且有了同居委打交道的需求和实际经验，便成了最宝贵的资源。

值得一提的是，高档商品房小区本身是一个资源宝藏库，在组织活动的过程中，居民区充分调动居民参与的热情，谁爱张罗、谁善组织一目了然，“社区能人”由此顺利挖掘，可以通过内部对接达成，让陌邻成睦邻，激活社区治理邻聚力，共筑邻里和睦零距离。

调查研究是谋事之基、成事之道，是做好各项工作的基本功。“大走访”是前半篇文章，后半篇文章就是要解决问题。如何解决？黄浦区各个街道也在不断探索最合适的方式。当然，“大走访”的意义还在于为社区干部减负增能。社区情况都了解清楚了，居民数据都掌握了，配合数据化手段，社区治理将更加智能化、更加精细化，为社区干部实现减负增能。

接下来，黄浦区将继续聚焦问题解决，将走访联系工作固化为长效常态机制，进一步加强居民区、街道与部门的联动，形成合力，切实解决好居民的“急难愁盼”问题，提高黄浦人民的幸福感和满意度，提升黄浦社区治理现代化水平不断迈上新台阶。

新闻晨报2023-7-27