

学思想 强党性 重实践 建新功·蹲点调研记

■老社区来了新社工

基层减负,台账报表怎样从“负累”变“赋能”?这考验着年轻社工架构起全新治理资源库与路径,形成发现需求、找到抓手、链接资源的能力——

台账之探

■本报记者 张晓鸣 王嘉旻

基层社工要在社区闯出一片天地,光打感情牌已不够了。

直播Up主、建筑设计师、外企白领……业委会成员结构丰富,物力更不容小觑,能开具法律意见书向物业追讨费用,能亲自动手翻新社区花园……与如此“进阶版”业委会打交道,初来乍到的年轻社工难免有些本领恐慌。

刚进社区的他们,起初免不了陷入与台账、报表的“缠斗”。工作记录、活动效果、成效总结……种种台账报表,都是各部门对居村工作的现实考核依据。然而,社工们往往只能单向输出数据,很难共享、反馈。

基层减负大背景下,台账报表,怎样从“负累”成为“赋能”?

这考验着年轻社工们架构起全新的治理台账与清单,并从中发现需求、找到抓手、链接资源的能力。全市层面,结合主题教育,上海市大数据中心正按照“一个门户、一个工具箱、一个基层治理数据库、一套标准体系”的要求,加快建设全市基层治理数字化平台。为了让数据可见可用,该平台将结合居村高频需求,自动生成统计类临时报表,导入通讯录、高频材料管理、活动管理等模块。

有了实用性更强的“社区治理工具箱”,很多年轻社工由此找到了一展所长的方向。他们这样作比:更像是当好“项目经理”,会整合资源,会推动项目,会突破难点,练就“以一挡千”的本领,构建起适应基层工作的能力闭环。

表格、表格,如何实现归因分析

还是表格,但从以往机械式填表,到自行设计、使用表格。

帕累托图,这是普陀区品尊国际街区年轻社工们主动引入的分析问题表格。通过这一方式找准问题,更找到破解问题的抓手。该图表中,纵坐标代表频数、频率,横坐标代表影响质量的各项因素。由此,清晰区分“微不足道的大多数”因素和“至关重要的极少数”因素。

开放式的品尊国际街区,集住宅公寓、商务楼宇、五星级酒店、健身会所、沿街店铺和地铁商圈等业态于一体。3000余居民、6000余通勤人员织成庞大人流,但对应的社工仅8人。商铺外摆位、快递集中分拣点……桩桩件件治理难题从四面八方涌来,社工们一度感叹:“即便有三头六臂也很难招架!”

这一回,表格发挥了大作用。

一段时间内,快递丢单的问题对社区治理的影响因子上升趋势。经由表格剖析原因,大家发现,小区内缺少集中分拣点,人车分流导致大门与楼栋间距离较长,不少快递小哥无奈将物品堆放在大门口。据此,居民区党总支通过协商议事,“挖”出一处废弃车库出入口空地,建成服务站,便于快递存放中转。驿站投运,物件安全了,快递小哥们也有了歇脚地,他们成了“编外”力量,主动关心独居老人、观察社区垃圾分类,一起为社区治理出点子、提建议。

服务站试水成功,启发着社工们进一步思考:如何将治理触角延伸至问题发生之前。这一回,他们从经济学图表延伸至安全生理论,引入海因里希法则来拆解。



沈旭(左一)和青年社工调研社区内咖啡文化街。本报记者 张伊辰摄

该法则指的是每发生330起意外事件,就有300件未产生人员伤亡的隐性事件、29件有可能造成人员伤亡、1件可能导致重伤或死亡。品尊国际年轻的居民区党总支书记沈旭这样理解,关键在于捕捉发现未产生伤害的300起隐性事件。他们从杂乱无序的表象中梳理出关键线头——“12345”市民热线成了重要抓手之一。

放眼全市,居村委会几乎是“12345”市民热线接单最频繁的单位。比如,某小区短时间内一下子接到5张流转工单,投诉理由五花八门,从噪音扰民、乱扔垃圾到私拉电线,看似毫无关联,仔细分析下,矛盾源头指向同一家小面摊。

“能否打通各部门数据,结合社区应用场景归因分析,让大数据厘清问题症结?”在社工们看来,这有助于破解数据“可见不可用”,让基层采集到的数据以更实用、管用的应用场景“回流”到社区。

对于一些需要跨部门、跨层级的沟通,不少基层社工这样畅想:“能否为居村书记设计类似于‘12345’市民热线的求助通道,链接入更多委办局、街镇等,形成系统派单、统筹解决机制。”类似探索已有试水。品尊国际所在的石泉路街道今年试点“一指通办”。28位居村干部和班子成员在线加入群组。基层干部可直接将难题“抛”进群组,街镇及相关部门干部协调办解决。

而在闵行区,新近探索上线“智慧家园”数字物业平台,针对确需执法部门给予支撑的联动联动类事项,将由系统派单至有执法权的部门,与基层社区协同处置。

清单、清单,如何生成“场景治理”

沈旭给自己做了一份工作台账。翻开这本台账,3份清单赫然眼前——街区问题清单、街区需求清单、街区服务清单。他说从以往勾勾画画“单线条”清单中解脱出来,清单背后的治理理念有了全新构

架——让需求、资源充分对接,基于此聚焦更为精准的问题,进而提炼方法、总结模式。他更愿意将自己称为“社区治理师”,“找出精细化的场景应用,办好‘微创手术’。”

当然,从清单生成精准的场景治理,这当中数据采集仍是关键一环。

青年社工们也在实践中琢磨出了门道:老年人、白领、商户……不同人群的生物钟、生活习惯各不相同,意见征询路径和方式也因人而异。比如,老人习惯逛菜场,征询通知可贴在菜场附近告示栏;白领早出晚归,通过线上公众号推送抵达率更高;商户地点相对固定,可直接上门询问。同时厘清破题关键,完成诊断,开具“治理处方”。

以一条短短百余米的社区内部道路为例,聚集着近20家咖啡馆,平均每5米就有一家。然而,这条嵌入社区的咖啡文化街也曾有过“烦恼”。一整排露天外摆,遭居民投诉连连。

一边是取缔外摆的居民呼声,在问题清单中凸显;另一边是咖啡店希冀引流,现实诉求,被写进需求清单。表面看似相互冲突,指向的却是同一个内核——咖啡文化的宜商宜居。于是,小马路改造工程被纳入街区美好社区提升项目。

进一步调研发现,居民们真正反对的是外摆位占据人行道导致人车混行、安全隐患。“解决了人车混行,就解除了问题症结。”各方努力下,开发商同意出资在店铺一侧沿街增设宽约1.5米的人行木栈道。栈道下方嵌入背景灯,防止居民因高低差摔跤。夜幕降临,整条咖啡文化街绽放出别样风情,居民们也喜欢来此溜达休憩。

在沈旭看来,列出问题和需求清单是为了帮助社工认清主次矛盾、找到治理靶向,明确要牵着哪些问题去。引入服务清单,是为了锻炼社工链接资源的能力,知道该找谁解决。

考核、考核,怎样考出能力增量

传统上,对于基层的考核,居村“成绩单”全看年度总结,甚至于看是否完成条线

下派的任务。基层减负大背景下,考核也意味着全新的聚焦。

过去,年轻社工通常是“师傅领进门,修行看自身”,更多依托老社工的经验传递。如今,全新的清单和台账倒逼出一种“项目责任制”,年轻社工成为“第一责任人”,不断增强统筹资源、为我所用的本领和能力。对于社区治理师而言,有了一整套更为科学、可量化的评价模式,更聚焦的是一种能力的闭环。

不久前,品尊国际街区7个治理项目进入成果汇报阶段。而每个项目的考核权重将更偏向于那些当初提意见、投“反对票”的居民。“项目改造不到位,是否达到预期目标,他们最有发言权。”

考核形式也不再是“抽样调查”,主导项目推进的社工将轮番走上讲台,用PPT展示项目成果,评述得失优劣。“让更多年轻社工直面居民的口碑。”沈旭这样阐释背后深意。

长期关注社区治理的社会组织“青创公益”相关负责人陆楠楠这样看:居民评价居村工作,不看台账写得好不好,就看项目治理的结果。“居村考核的指标体系也应进一步迭代,科学合理地放大群众口碑在评价中的权重。”

在沈旭看来,还应该引入更多维度评价指标,还原更立体丰富的居村工作。比如,考核中可细分为居村考核、社工个人能力考核以及项目考核等等。

“考核项目成效时,还可以关注通过项目动员起多少社区能人。”陆楠楠认为,治理项目或许会有“保鲜期”,但基层社区强大的动员能力可以产出源源不断的“金点子”,持续注入澎湃的新能量。

居村考核,要考出能力增量,既要在科学客观的指标上有“增”,也应在不必要的指标上有“减”。譬如,在宝山区组织部指导下,宝山区社区治理学院重新梳理了各条线的培训任务,建立区级层面课程体系。目前,该院已汇集25家单位,梳理涉及居村的培训项目30余项,归并9项,缩减重复学时210个,给予居村社工更大自主选择权。

必要装备,提升基层自救互救能力。要加快完善流域特别是北方地区主要江河流域防洪工程体系,强化蓄滞洪区安全建设和运行管理,整体提升防御能力。要加强城市防洪排涝能力规划和建设,更新提升城市排水管网等基础设施运行能力,与河道排涝工程有效衔接,保障城市骨干排水通道畅通。

会议要求,各级党委和政府要认真贯彻落实党中央决策部署,进一步落实主体责任,各级领导干部特别是主要领导干部要靠前指挥,各有关地区、部门和单位要各司其职,消防救援队伍、解放军和武警部队要勇往直前,基层党组织和广大党员干部要充分发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用,在防汛抗洪救灾一线挑重担、当先锋、打头阵,紧紧依靠人民群众,把党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势转化为防汛救灾和灾后恢复重建的强大政治优势,全力保障人民群众生命财产安全。会议还研究了其他事项。

牌。要大力发展文化事业和文化产业,打造市民喜爱的现代公共文化服务体系,提升文化产业的竞争力,积极推进新技术、新产品、新模式在文化领域的应用,更好满足群众日益增长的精神文化需要。要打造国际一流文化设施,营造国际一流文化发展环境,持续提升城市文化的标识度、美誉度、感受度,让市民群众有更多获得感和幸福感。市领导赵嘉鸣、刘多参加。

■本报记者 苏展

一条经烹煮的6斤左右黄鱼,搭载无人机飞行3公里来到食客家中。食客扫码打开外卖箱,发现黄鱼不仅热乎乎且喷香四溢——从下单到送达,耗时不过一刻钟。今年4月,美团无人机在金山区落地上海首条常态化商用航线。昨天,市人大召开的“十四五”规划实施情况中期评估监督、城市数字化转型专题调研座谈现场,市人大代表、美团公司副总裁毛方描绘其更广阔的应用场景:“预计9至10月将在杨浦区五角场开通航线。”

无人机配送凸显数字技术与实体商业的深层联动。调研现场,市人大代表这样注解,“诸如配送新技术创造的新型消费体验,在激活经济动能、提质百姓生活、牵引社会发展方面起到积极作用。”

这正是城市数字化转型的一个缩影。数字化,催生科技创新新范式,快速孕育经济发展,营造民生服务新体验,带动社会治理新模式,构建城市运行新形态新动能。因而,数字化建设是高质量发展的应有之义。在此过程中,如何平衡有为政府和有效市场的关系?怎样吸引人才投身数字化转型?上述话题成为了代表们热议的议题。

春江水暖谁先知

作为市人大代表,毛方每个月都要亲自体验一把当骑手的感觉。上个月在徐家汇,中午12点左右她连续接到3个单子,要求递送某品牌球鞋,“年轻人即时消费的观念越来越强”。直接对接消费者,美团对消费趋势的触觉灵敏——指挥中心的大屏上,大数据给出归类和预测,“上一个消费高点是8月秋天第一杯奶茶,下一个可能是‘七夕’。”

春江水暖谁先知?市人大代表、腾讯集团副总裁张立军认为数字经济快速发展,“在这一领域,3至5年就意味着技术和理念翻天覆地迭代。”他建议,底座平台建设之外,应把更多引领性应用的建设交给市场。加大经营主体参与度,通过企业甚至个人创造、建立更多的数字化应用,在实践中推动城市数字化转型。

“这也意味着要及早抓住机会。”毛方进一步建言,“政府的作用是提供好政策,给予优质扶持基金。技术层面的事不妨交予企业。”她举例,很多小餐饮店也尝试数字化转型,但由于项目太小,一旦技术更迭就会出现跟不上更新的窘境,“美团做的就是为千家万户的小经营主体打造数字化平台,具备技术能力也有实践经验助力政府打造特色场景。”

针对实现数字化转型的路径,杨浦区科委提出做精做细,比如建立智慧公园管理平台,着力推动18座区级公园24小时对外开放。启用AI(人工智能)防溺水系统,开展游泳馆智能化改造。推动大学路数字化创业街区建设,全面升级五角场智慧商圈等。

筑巢引凤何以

无论是激活创新还是拉动消费,数字化转型的生力军是年轻人。

赚几年快钱,回老家生活,在大城市这样的选择并不少见。“一家企业成长为龙头,关键要素可能就是几名专家型人才的加入。城市应该提供丰富渠道去吸引、留住这类关键人才。”张立军表示。

眼下,全球范围内“科技回归都市”趋势愈发显著。筑巢引凤需有机组合人才、资本、技术、环境等创新要素,形成互联互通的“热带雨林式”创新生态系统。

杨浦区发展改革委相关负责人表示,将会关注科技回归都市对中心城区创新发展效能的影响,推动更多科创资源和重大项目在杨浦区布局,进一步激发中心城区科创活力,增加中心城区辐射力。

市人大常委会副主任宗明参加调研。

更多一线职工工作之余有了“歇脚处” 沪年内将建成1400个工间休息室

本报讯(记者占悦)推门而入是舒适的小软凳,墙上投影仪正播放活动筋骨的“工作间隙运动操”,再往里走放置着几张躺椅,方便久坐的公交车司机随时休息——久事公交49路上海体育馆站职工工间休息室新近改建完成,公交职工们多了一处休憩空间。记者昨天从相关推进会获悉:截至目前,上海已建成762间职工工间休息室,年底将超额完成1400间的年度目标。相较于服务户外职工的爱车接力站点,工间休息室更强调就近就便,让更多职工在工作之余有了“歇脚处”。

今年,总工会将“职工工间休息室”列入年度实事项目。在深入听取职工群众需求的基础上,协同医务、公安、地铁、环卫公厕4个行业工会,制定“1+4”工间休息室建设服务标准体系,同时各行业工会还结合自身特色分别制定了行业标准。

比如,市医务工会根据职工工作特点,分别设置门诊急诊休息室、手术部休息室、住院病区休息室、120急救休息室及融合空间休息室等,配备多种休闲放松设施,还对休息室采光朝向、室内空气质量制定具体标准;市交通委工会针对出租车司机休息时间短的特点,除必备躺椅和软垫外,将工间休息室打造成公交司乘人员的“能量补给站”;申通集团工会结合地铁职工“三班倒”作息以及地下工作环境的特殊性,配备了大容量冰箱、空气净化器等设施;市绿容局行业工会针对现有休息空间狭小限制的条件,配备小型电器设备,在相对宽敞的附属卫生间增配电脑、更衣箱等。

以久事公交公司工间休息室建设为例,结合前期调研,企业召集一线驾驶员聊想法,填写需求调查表,并征询文化墙设计理念,意见汇总后,休息室建设方案随之出炉,企业工会再让职工们投票选择。“像躺椅就是职工们提出来的,公交司机戴上眼罩耳塞能迅速入睡。”久事公共交通集团有限公司党委副书记、工会主席牛均亮介绍,在一些空间较小的工间休息室,还设置了隔断,这同样来自于职工们的“金点子”。

“出车的间隙,我们可以来工间休息室休息,既能跟着AI健身镜学瑜伽,也可以在躺椅上小憩片刻,疲劳感一扫而空,真正有了家的感觉。”上海巴士第二公共交通有限公司49路驾驶员徐俊说。

无人机送外卖,需要谁同步跟上

市人大代表热议数字技术与实体商业深层联动

慎终如始做好防汛抗洪救灾各项工作

(上接第一版)要细化落实中小河流洪水、中小水库度汛、山洪和地质灾害、城乡内涝等薄弱环节防洪保安措施,把各风险隐患消除在成灾之前;要统筹抓好防汛和抗旱工作,严防旱涝并发、旱急转涝。要果断转移避险,“宁可十防九空,不可万无一失防”,关键时候果断撤离转移危险地带群众,进一步细化人员转移避险预案,确保应转尽转、应转早转。

会议强调,要全力抢险救援,统筹调度国家综合性消防救援队伍、解放军和武警部队、中央企业和消防救援力量等各类救援力量,确保高效救援、科学救援,全力固堤排险,全力抢救被困人员,全力搜救失踪人员,最大限度减少人员伤亡;对薄弱堤段、关键堤防要提前进行加固加高,安排专门力量不间断巡护巡查,及时

处置管涌、溃坝等重大险情,坚决守住安全度汛底线。要妥善安置群众,这场灾害受灾面广、蓄滞洪区启用多、转移安置群众多,要千方百计保障好受灾群众的基本生活,做好环境消杀和卫生防疫工作,强化市场保供稳价,尽快恢复灾区正常生产生活秩序。

会议指出,要用好救灾资金,加快恢复重建,抓紧抢修交通、通讯、电力等受损基础设施,抓紧修复灾毁农田和农业设施,加大农资供应保障力度,加强对农民的农技指导,组织农民积极补种补栽,做好农业防灾减灾工作,最大程度减少农业损失,保障国家粮食安全。要加快推进学校、医院、养老院等公共设施恢复重建,保证受灾学生都能按时开学返校。要迅速启动灾毁房屋修复重建,确保受灾群众人

冬前能够回家或搬入新居,安全温暖过冬。金融机构要优化简化相关程序,加强对受灾地区的信贷支持和保险理赔,同时持续做好风险隐患排查,努力帮助受灾群众和经营主体渡过难关。

会议强调,要认真排查总结,抓紧补短板、强弱项,进一步提升我国防灾减灾救灾能力。要进一步建强各级应急指挥体系,完善调度指挥、会商研判、业务保障等设施和系统,确保上下贯通、一体应对。要加强国家区域应急救援中心能力建设,立足执行急难险重任务,突出区域性重大自然灾害救援需求,尽快形成区域救援实战能力。要提升基层防灾减灾能力,完善基层应急管理组织体系,加强和规范基层综合性应急救援队伍建设,为防灾减灾重点区域和高风险乡镇、村组配备

将上海书展打造成服务全国的文化大平台

(上接第一版)龚正一行来到上海展览中心,走进主题展示区,一路察看主题书架、复兴文库、数字融合出版全国精品展,详细了解主题图书出版和相关阅读活动开展情况。此次上海书展主会场汇集了全国20多家出版集团、约350家出版社、18万余种精品图

书,全市活动总场次约850场。龚正来到中央大厅,走进四川出版馆、上海世纪出版集团馆、中国出版集团馆等,仔细察看展陈图书,与出版社负责人深入交流。随后,市领导来到东一馆,察看中华经典文献世纪精品展、国学馆、淘书乐、未来阅读馆,察看图

书出版的高质量成果,听取数字内容生产、新媒体应用等介绍。

龚正指出,喜爱阅读是上海市民的良好习惯,也是上海城市文化氛围的鲜明特点,要发挥好上海书展促进全民阅读、增强文化底蕴的重要作用,进一步打响上海书展品