

社区新鲜事

按“图”索骥 快准稳解决居民诉求

西罗园街道角门东里二社区制作民情图,大大提高社区办事效率

一个社区16栋楼,1903户居民,如何快准稳解决他们的诉求?角门东里二社区在实践中摸索到一个好方法——制作民情图。哪家有老人、小孩,哪家房屋出租了,哪家有特殊情况,只要一张民情图,就能了解一栋楼的情况。

民情图 用图标图表记录居民信息

“阿姨,叔叔最近怎么样?”7月4日下午西罗园街道角门东里二社区,居委会主任郭维拿着民情图敲开了一户特殊的家庭。开门的阿姨年逾古稀,独自照顾瘫痪21年的老伴和从小残疾的儿子。一番问候之后,郭维开始了当天的人户走访。

在角门东里二社区,这样的人户走访是每周的必修课,郭维手上的民情图则是社区干部们走访居民的必备“教材”。

所谓民情图,就是用表格和简单图标将居民情况汇总在纸上,每栋居民楼一张图。每张图的上方标注着楼号和居民户数,中间大表格代表居民楼,里面的小表格,一格就是一户人家。记

者发现,不同的小表格内标注着不同的图标。

郭维解释,党徽代表家里有党员、蓝色星星代表居民代表、房子代表出租屋、小朋友代表家中有6岁以下儿童,还有代表志愿者、残疾人、高龄空巢老人、低保人员等身份的图标。只要读懂图标,就能读懂一户家庭的主要信息。

“民情图现在是我们人手一份的法宝。”郭维说,自从有了民情图,社区工作更有针对性了,办事效率也提高了许多。比如今年退休人员基本养老金又提高了,只要对应民情图,就能把信息及及时传送到有退休人员家中,不仅准确,还能减少社区干部不必要的工作量。

大功用 汛期中提前转移独居老人

如此好用的“法宝”,源于几年前的一次契机。2011年,丰台区和西罗园街道要求社区加强人户走访,密切联系群众。

角门东里二社区共有16栋居民楼、1903户居民,社区居委会平均每人负责一栋楼,大的居民楼有168户。工作量这么大,怎么办?角门东里二社区推陈出新,率先做起了民情图。

民情图的内容是通过居委会干部多次走访、居民到社区办事等多种途径不断完善的。郭维以她中午刚刚完成走访的那户阿姨家为例,阿姨搬入小区时,通过残疾人随档转入、楼门长通知宣传等多种途径,在短时间内完成了信息汇总,记录到民情图

当中。

此后社区通过民情图,有针对性地为阿姨家中安装了残疾人照护工具,在卫生间安装了残疾人专用扶手,还安装了一键呼叫座机直接连接到社区值班室,有紧急情况随时反映。

除了这些,民情图还能派上大用场。

角门东里二社区的角门路北侧有一条旱河,上接凉水河支流,平时没水,主要用来雨季泄洪排水。前几年北京夏季暴雨,致使河道水位上涨,雨水溢出。接到汛情的社区工作人员通过民情图迅速确认了存在险情的家庭,按照标记找到独居老人家中,将老人转移到河对岸的酒店。



▲7月4日,角门东里二社区居委会主任郭维走访社区家庭了解居民生活近况。

▲郭维和社区工作人员。



民情图有了2.0 内容更丰富

讲述

2016年开始,区域指挥中心建设了一套基层综合服务平台,提供给有基础的少数几个社区使用,角门东里二社区是其中之一。因为包含了民情图的所有内容,又被角门东里二社区称为“民情图2.0”。

“这个系统比纸质版民情图更快,内容也更丰富了。”社区工作人员说,“民情图2.0”不仅有民情图、社区概况、民情总览、服务事项、楼房信息、家庭信息、人员信息、综合查新、车辆信息等各类信息,标注也比纸质版民情图详细了近

3倍。以老人住户为例,分成了慢病管理、失独老人、空巢老人、无保障老人、独居老人、失能失智等情况。

此外,社区党组织建设、便民事项、台账管理等也在里面有详细分类,用户只要通过系统自带的查询功能,就能详细了解社区工作的方方面面。

相比纸质版民情图,“民情图2.0”还与社区微信公众号后台相连接,居民在公众号内提建议,工作人员在系统内便可收到,进而快速接收诉求、回馈意见。

我是新闻发言人



84岁老人坚守社区电台13年

西罗园街道第二社区杨祝军和老年伙伴组建广播电台,为居民提供新闻资讯、政策宣传

“居民朋友们下午好,西罗园第二社区开始播报。”7月4日下午3点,占地面积0.17平方公里的小区,12只喇叭同时响起。这是西罗园街道第二社区每周四定时与居民相约的“社区之声”广播电台,从2007年第一次播报到现在,这一熟悉的开场白已经陪伴了居民13年,84岁的杨祝军和她的电台伙伴们也在背后默默坚守13年了。

风雨13年 居民从质疑到夸赞

时间回到2007年,为了配合北京奥运会宣传,西罗园街道第二社区决定成立广播站,退休后的杨祝军负责宣传工作的杨祝军和6个伙伴接下了这项挑战,杨祝军担任站长。

这个由7位老人组建的广播站,在建站伊始就遇到了难题。杨祝军说:“刚开

始是下午2点播报,社区喇叭也多,二十多个,有的还安在了人家窗户根底下。”正开始午睡的居民被喇叭里的新闻叫醒了。

“你们念的什么啊?”未接受过专业训练的老年“主播们”,像唠嗑一样把新闻念出来,加上很多新闻没有筛选,引来了一些居民的质疑。

为了让广播站尽早“上道”,杨祝军向社区申请购买了专业书籍,学习如何选稿;还邀请播音老师为“主播们”上课;考虑到居民的午休习惯,她将播音时间推迟一个小时;每次开播前,安排播音员到小区喇叭底下听一听,人工检测声音大小是否合适。

慢慢地他发现,下午唠嗑时有居民开始讨论广播站播报的新闻,还有人夸主播声音越来越有范儿。

跟进热点 适时调整内容频次

经过多家媒体报道后,这个社区里的广播站越来越出名,2013年,中央广播电台还邀请几位老人参加节目。“我们参观了中央电台的台史展馆,他们也是从我们这样的小喇叭做起,变成了现在的国家电台。”杨祝军认为,社区广播站虽小,但仍然可以有所作为。

现在广播站固定每周四下午3点播报,内容也从最初的4个增加到8个,包括时政要闻、社区动态、综合快车、健康养生、法治班车、两岸一家亲等。

为了合理安排栏目,杨祝军向居民征求意见,大家普遍表示,对养老保健方面最感兴趣。“我们的听众基本上是老年人。”杨祝军解释,广播站播报时,年轻人多在上,老人们在树下闲聊正好能听

到。所以8个栏目中,只有健康养生每次都播,怎么吃药,怎么祛除老人味儿、怎么防火防盗、怎么科学带孩子等等,邻居伙伴闲聊什么,广播站就播什么。

另外,广播站会根据当下热点增加动态新闻或播放频次。“像前段时间比较关注的扫黑除恶,最近的垃圾分类等,我们都会播报。”杨祝军说,逢年过节还会增加播报频次,增添节日祝福和安全提醒,大年三十社区领导还会通过广播站给居民送祝福。

社区支持 地下室成温馨小站

广播站位于社区9号楼地下室,人口处悬挂着一张承载岁月锈迹的铜牌“社区之声”。

虽然在地下,但杨祝军对如今环境很满意。“多亏了社区的帮忙。”她说,广播站刚成立那会儿,冬天用“小太阳”取暖,夏天靠小风扇吹凉,“尤其下雨最难受。”当时地下室没有防雨防漏保护,每次下大雨,街面的雨水就顺着墙缝淌下

来,不一会儿屋内积水就会漫过小腿肚。“我们叫上街坊四邻一起往外淘。”说起当时“救水”情景,杨祝军忍不住笑出声。

后来,社区为广播站装了空调,做了防水措施,还帮忙制作墙上的宣传展板,为广播站常年订阅各大主流报纸,提供新闻播报方面的专业书籍等等。为了少给社区“添麻烦”,播报站的

成员们也花了不少心思。就拿用纸来说,本来是播报站的一笔大开销——每次播报要记录、剪报要整理成册、广播站考核表、例会记录……记者发现,每一本栏目册纸张都是粉红色,已经播报过的新闻剪报整齐地贴在上面,反过来一看是《致居民的一封信》。杨祝军说,这是大家把社区的废纸拿来,利用空白的一面做成册子、本子,如今广播站里的三个立柜装满了这些年播报的剪报和各项记录,基本都是利用废旧材料制成的。

13年如一日 认真对待每次播报

作为广播站的“元老”,杨祝军13年来一直保持着习惯——每次播音前都要至少提前半个小时来到广播站,检查设备,维护卫生,每一个细节都不放过。“我们都把这当成自己家一样,广播站的每一张桌子、每一盏台灯都是大家一起攒起来的,《广播站守则》也是我们一起制定的。”

另外,为了方便来访者能随时查阅当天播报的内容,杨祝军要求大家像开播第一天一样,随时保持有人监督的状

态,每次播报时都会在旁边做记录。“播送主题、新闻内容、摘录自哪张报纸、播音员是谁等等这些问题都要在记录中有所体现。”

13年光阴,对老人来说尤其珍贵。之前的7名成员,有3位因为身体原因退出,所幸有新鲜血液加入,如今这个播音团队固定为5人——84岁的杨祝军作为站长,负责管理广播站总体事务;72岁王文平是广播站男主播,女主播则由61岁的张秀英担任,同时她也负

责对外联络沟通工作;主编是74岁莫正升,负责在《北京日报》《光明日报》《生命时报》等媒体上挑选新闻;69岁的宋旭光负责播音材料的分类归档。

即便现在广播站的平均年龄已经达到72岁,但大家对于播音业务仍有着很高的要求。在最新的工作报告总结里,杨祝军写道:“希望社区能提供更多播音工作方面的书籍,提高我们的播音业务素质水平。”

马瑾倩/文 王嘉宁/摄
(本版内容由丰台区融媒体中心、西罗园街道办事处联合策划采写)

“

1988年社区成立我就搬到了这里,参与了社区建设至今。希望我们的广播站通过提供资讯、政策宣传,可以一直为社区居民服务下去。

”

姓名:杨祝军
身份:西罗园街道第二社区新闻发言人、社区广播站站长
年龄:84岁



▲西罗园街道第二社区广播站内,站长杨祝军和电台其他志愿者一起查看播报信息。

▲杨祝军

讲述

闲不下来的“80后”

记者:当初为什么推选您当广播站站长?
杨祝军:我退休之前是小学老师,可能大家觉得老师在文字方面比较拿得来,但真正接触广播站工作才发现,隔行如隔山。只有不断学习,才能对得起大家对我的信任。

记者:除了广播站,业余还有什么活动?
杨祝军:我还是西罗园学校的校外辅导员。事实上,还在做老师时,我就在做校外辅导员的工作。我们广播站与西罗园学校联络一直非常紧密,学校红领巾广播站的孩子也常来到我们社区广播站交流。通过社区的喇叭,播送他们的学习心得和敬老孝亲的故事等。每年暑期,我还会组织孩子们参加各种文艺活动、手工课程,还有急救知识讲座,例如急救四大技术:止血、包扎、骨折固定、搬运。



记者:您好像很懂安全急救方面的知识。
杨祝军:我是中国第一批红十字志愿者,到现在已经有50年的时间了。1991年退休后,我又被选聘了6年半,抓100多所中小学红十字青少年工作,宣传红十字助人为乐的人道主义精神。1993年我带头创立了第一所红十字学校——宣武大街小学,那时候还获得过全国优秀红十字志愿者称号。