

对话马茹//一张描绘4万人安居的“红黄绿”图谱

记者 谭光吉

分类管理织就安全网

记者:我们注意到,卯家湾安置区建立的“红黄绿”分类管理机制,创新了社会治理模式,荣获2021年“云南省社会治理创新奖”一等奖。这种模式是如何诞生的?

在乌蒙山的褶皱深处,当第一缕阳光穿透薄雾,鲁甸县卯家湾安置区39栋灰白相间的安置楼逐渐苏醒。

刘金才老人用布满老茧的双手推开新居的窗户,感受城市生活的气息。“以前在山上,赶集要走3小时山路。现在下楼就是超市,出门就是药店。可要在密密麻麻的高楼里找到自己的家,比认地里的芭谷还难。”

他的困惑并非个例。作为承接5个县46个乡镇9100户39106人的跨县安置区,一栋栋高楼在卯家湾拔地而起,学校、医院、文化广场等配套设施也逐步完善。曾经的大山深处崛起崭新的城市社区,但随着搬迁群众集中入住,一系列难题接踵而至。大部分搬迁群众首次接触燃气灶,分不清垃圾分类标识,方言差异让邻里对话常需“翻译官”转述……从“刀耕火种”到社区公约,这场涉及近4万人的生存迁徙,远比物理空间的转移更为艰难。

这些问题如同一座座大山,横亘在搬迁群众奔向美好生活的道路上,也考验着当地政府的治理智慧。那么,卯家湾安置区究竟该如何破局?

面对这些复杂的情况,卯家湾安置区的党员干部没有退缩。他们深知,易地搬迁不仅是让群众“挪穷窝”,更要做好管理服务,让群众“换穷业”“拔穷根”,真正融入新环境,实现可持续发展。

2025年5月,距离首批搬迁群众入住已经过去5年多。记者走进卯家湾安置区,楼房外墙上“砚池新城”4个大字十分醒目;幸福广场上绿植葱茏,三角梅尽情绽放;老人们围坐在凉亭下拉马琴、下象棋、纳鞋垫;身着红马甲的网格员穿梭于楼栋间,在手机App上实时更新信息。

“社区治理不是大水漫灌,要像绣花一样穿针引线。”卯家湾社区党群服务中心电子大屏上,一张热力地图正在“呼吸”——红点闪烁处,是196户“高风险家庭”,包含独居老人、重病患者、零就业家庭,他们的生活如同走钢丝;黄点标记的367户,隐藏着就业不稳、家庭矛盾等暗流;而占主体的绿色群体,则构成社区的稳定基底。

这套“红黄绿”分类管理机制,实则是一张动态生存图谱。红色户每日接受楼栋长的“敲门问候”,黄色户每周接受两次“把脉问诊”,绿色户每月接受“健康体检”。社区干部马茹的笔记本里记录着这样的细节:“红色户老张家的冰箱总空着,得提醒工作人员送米油”“黄色户李姐家婆媳矛盾需要调解”……这些数据背后,是对39106段人生轨迹的精密测绘。

“我们通过前期排查,将群众家庭情况分为高、中、低3个等级,分别以红、黄、绿3种颜色醒目地标注。明确分级标准后,楼栋长、网格员、社区干部紧密协作,通过大数据整合、优质服务、多元化帮扶等措施,结合屏幕实时监测,让社区治理更高效。”马茹指着屏幕,用红、黄、绿3种颜色密码为我们解析着卯家湾安置区基层治理的答卷。

在梦想的交汇处治理

马茹:卯家湾安置区的搬迁群众来自5个县297个村,生活习惯、文化背景差异大。在增收方面,由于搬迁群众大多文化水平较低,技能劳动力占比不足10%,就业渠道狭窄,实现稳定增收困难重重。许多人离开熟悉的土地后,难以快速适应新的就业环境。生活融入方面,很多群众此前从未使用过电梯,从农村生活到城市生活的巨大转变,让他们在生活习惯、社交方式等方面面临诸多挑战,包括水电燃气的使用、邻里相处之道以及社区活动参与等,都需要重新学习和适应。此外,矛盾纠纷化解也是一大难题,来自不同县的群众聚集在一起,风俗习惯、生活方式的差异,加上语言沟通障碍,导致矛盾纠纷频发。

起初,社区干部连住户的基本信息都摸不清,更谈不上提供精准服务。为提升社区精细化治理水平,我们决定以户为单位、以人为落脚点,组织街道、社区干部和楼栋长入户走访,全面摸排搬迁群众就业、就医、就学等情况。但传统的表格登记效率低、数据更新滞后。后来,受交通信号灯启发,大家想到用“红黄绿”三色标签进行管理,依托“幸福卯家湾”智慧管理平台建立数字化档案,通过“红黄绿”标签化识别,实现社区服务管理全覆盖,从而更高效、更有针对性地解决群众遇到的困难。

绿色代表低风险,象征家庭稳定、和谐,这类家庭就业稳定,经济状况良好,生活、就医、就学等都有可靠保障,家庭成员关系融洽;黄色代表中风险,提醒社区工作人员需持续关注,这类家庭经济状况一般,虽能勉强维持生计,但也面临着诸多挑战,或是家庭人员结构复杂、存在矛盾隐患,或是有成员就业不稳定,随时可能失去收入来源;红色代表高风险,如同高悬的警示灯,这类家庭往往经济极度困难,收入微薄甚至难以维持基本生活,家庭成员可能身患重病、残疾,或失去了主要劳动力,如独居老人、空巢老人、慢性病患者、困境儿童、留守儿童、大病患者和残疾家庭等。

记者:每一种颜色背后,都蕴含着对家庭状况全面而深入的考量,具体如何分类?

马茹:我们坚持以党建为引领,建立“社区+网格+楼栋”三级管理模式,把党总支建在社区、党支部建在网格、党小组建在楼栋,共成立6个社区党总支、19个网格党支部、76个楼栋党小组。同时,配齐配强社区党总支和工作站工作人员63人、楼栋长103人,并制定“领导挂社区、党员联万家、部门包楼栋、干部帮群众”挂联包帮机制,实行“街道、社区、片区、楼栋、住户”五级网格化管理。以网格化管理为抓手,对“红黄绿”三色家庭,全面落实“日随访”“周跟踪”“月监测”制度。“红色”家庭全部纳入“日随访”管理,由社区干部、楼栋长每天至少随访1次,开展扶危济困,进行心理疏导;“黄色”家庭按照应纳尽纳原则,实行“周动态”管理,每周走访1次,重点了解务工意愿,并推介工作岗位;“绿色”家庭实行“月监测”管理,每月走访1次,及时更新信息。通过“网格化+红黄绿”管理模式,我们实现了社区管理全覆盖。同时,根据群众需求,提供优质服务,不断提升群众满意度。此外,针对安置区152名独居老人,社区在征得本人同意后安装室内探视器,实时关注其生活状况,遇突发状况便第一时间采取措施,切实保障独居老人的生命安全,

卯家湾安置区党员干部深知,易地搬迁不仅是让群众“挪穷窝”,更要做好管理服务,让群众“换穷业”“拔穷根”,真正融入新环境,实现可持续发展。图为马茹与社区群众拉家常。



让群众获得实实在在的安全感。

目前,“红色”家庭已从最初的500多户降至196户,“黄色”家庭从2000多户降至367户,治理成效显著。

记者:群众对“红黄绿”分类管理机制的评价如何?

马茹:在具体实施过程中,确实有群众担心会泄露隐私。对此,我们反复解释:分类是为了提供精准服务,所有数据仅限内部使用。以独居老人的“关爱摄像头”为例,必须经过本人及家属同意才会安装,后台数据由社区民警专人负责管理。比如春熙社区的陈燕夫妇常年在外地打工,以前只要家里老人没接电话,他们就提心吊胆。现在安装了摄像头,通过手机就能随时查看家里老人和孩子的情况,还能用语音功能提醒老人按时吃饭、督促孩子完成作业。信任是逐步建立起来的,像陈燕家这样安装了“小探头”的家庭,在卯家湾安置区已有数千户,这充分说明群众很支持这项工作。

“握指成拳”夯实基层服务

记者:基层治理常面临资源分散的问题,你们是如何整合力量的?

马茹:关键在党建引领。我们构建了“1+3+9+1+1”组织体系,即1个街道党工委统领,3个机关党支部协同,9个村(社区)党总支扎根,1个社工联合党支部和1个物业党支部补位。我们推进派出所党支部与街道、社区党组织共建共创,组建由社区民警、居委会员、物业人员、网格员等力量组成的全科网格队伍。同时,建立常态化会议机制,每周一召开街道治理调度会、每周二召开社区治理协调会、每周五召开群众楼栋会。此外,社区民警每周与治保主任至少会面一次,及时通报治安形势、讲解防范常识、提出工作建议,全力服务平安街道、平安社区建设。砚池派出所还探索出了建强支部管队伍、多维联动管人员、优化服务管理事项、联查联控管物品、多措并举管场所的“五管齐下”治理新模式。这一模式已推动解决了3000多名工人的工资支付纠纷,安装特殊群体关爱摄像头等“小探头”4082个,切实加强了对重点人群的管理服务。

“雷霆出击 破案神速”,这是辖区居民李信雄送来的锦旗,也是砚池派出所大厅墙上众多锦旗中的一面。李信雄有两个年幼的孩子,其中一个身患残疾。妻子张正花外出务工与他人发生经济纠纷后离家出走,让这个不堪重负的家庭雪上加霜。承受不住打击的李信雄,做出了过激行为。砚池派出所受理该案件后,把李信雄家庭纳入“红色”服务管理对象,进行“每周一走访”,及时疏导李信雄的不良情绪,并帮助找寻张正花。历时5个月,在多位民警的不懈努力下,终于找到了张正花,并帮助其解决经济纠纷,促成李信雄一家团圆,生活重回正轨。平日里,砚池派出所的民警奔波于像李信雄这样的家庭之间,帮助他们解决夫妻矛盾、邻里纠纷、经济债务等各类难题。

记者:听说你们还创新了“五级10次”矛盾化解机制?

马茹:是的。过去,矛盾堆积在社区。现在,先由楼栋长调解,解决不了再逐级上报,最多经过10次协商。为避免矛盾长期滞留在一线得不到处置,我们对超过3次未化解成功的矛盾,建立领导和专班包保责任制,全面推进家庭风险排查和矛盾纠纷化解工作。矛盾化解成功后,还会继续进行半年甚至一年半的跟踪回访,确保成效稳固。3年来,社区实现了总警情、刑事案件、治安案件、矛盾纠纷“四个逐年下降”的目标,持续保持命案等“七个零发生”的良好势头。各调解委员会共排查化解各类矛盾纠纷1621件,调处率为100%。

我认为,要抓好源头治理,就必须落实法治宣传工作。在这方面,我们通过集体经济合作方式,完成222部电梯电子宣传屏的安装,并将其打造为普法宣传主阵地。我们还发动并聘请辖区居民中如“隔壁老王老了”等百万级正能量网红、大V博主担任基层普法宣传员,以此扩大网络舆情正向引导力。此外,在“砚池新城”智慧平台上线“普法书架”模块,利用广场和小区的休闲凉亭,分别打造了学法、尊法、守法、用法4个普法宣传亭,以及1个综合型法治广场(幸福广场)。针对不同的对象群体,有针对性地开展普法宣传,先后走进机关、学校、社区、物业公司,深入特殊家庭,实现普法宣传全覆盖。

智慧平台“破题”治理痛点

记者:“砚池新城”App在治理中扮演什么角色?

马茹:它是我们的“数字大脑”。街道依托“砚池新城”App智慧平台,探索以户为单位,采用“红黄绿”3种颜色进行分类、标签化识别,数字化建档,动态化调整;运用4个“红黄绿”模块强化服务,包括民生“红黄绿”解决群众增收难、治理“红黄绿”

解决纠纷化解难、消防“红黄绿”解决安全管理难、群团“红黄绿”解决城乡融合难。派出所使用专项警务“红黄绿”模块进行细致分析,为管理服务、活动开展提供准确的数据。此外,平台还开辟了“我要找工作”“物业问题反馈”“为民办实事”等便民服务功能,从帮助老年人使用ATM机取现金、上门帮助换灯泡等小事,到为劳动力精准推荐就业岗位、及时送夜间发病人员入院急救等大事,全方位提升群众诉求送达率、困难问题办结率。

记者:你认为社区治理的关键是什么?

马茹:如何防止返贫。我们始终坚持把劳动力稳定转移就业作为巩固拓展脱贫攻坚成果、维护社会大局稳定的关键举措,全力开展外出务工“大稳岗”、返乡人员“大监测”、农村劳动力“大培训”、岗位信息“大推送”、转移就业“大输出”等活动,多举措促进搬迁劳动力就业。在本地引进龙头企业,培育食用菌大棚、扶贫车间等,帮助群众实现就近就业。以景新社区的周志发家庭为例,他们一家从善善县莲峰镇文潭村搬迁到鲁甸县砚池街道景新社区。此前,为维持一家人的生计,周志发的儿子、儿媳不得不外出务工,留下两个老人在家照顾孩子。当时,家里仅靠种植苞谷、洋芋维持生活,收入微薄。搬迁以后,周志发的儿媳在超市上班,还当上了楼栋长;儿子则在茵棒厂开叉车,每月工资5000元以上。现在,他们不仅收入稳定,还能照顾家庭,真正实现了家门口就业。

记者:你认为基层治理还有哪些进步空间?

马茹:少些“指挥棒”,多些“绣花功”。比如,安装探头前先询问群众意愿,制定政策时多召开楼栋会。基层治理的核心不是“管人”,而是“服务人”。

在卯家湾安置区,“红黄绿”不仅是数据标签,更是一张兜住民生底线的安全网,一盏照亮居民归途的明灯。夕阳西下,文化广场上的芦笙与电子琴合奏出奇妙的和谐之音。当所有色彩融入生活本色,每一扇窗后都能安放稳稳的幸福。

卯家湾的故事,是一曲关于尊严与温饱的动人变奏。那些曾在大山深处被贫困束缚的命运,如今在“红黄绿”的交织中重绘人生蓝图。这也印证了社会学家费孝通的观点:“中国的乡土社会正在蜕变,但蜕变之路上,安土重迁的基因与现代化浪潮的碰撞,终将以人的温度达成和解。”

卯家湾安置区是全国跨县安置人口最多的易地搬迁安置区,承接了昭通市5个县的搬迁群众9100户3.9万余人。其中,有回、彝、苗等11个少数民族群众,全部互嵌入住到6个社区中。安置区创新探索了“红黄绿”分类管理机制,推动各族群众全方位“互嵌”,走出了一条新时代大型易地搬迁安置区各族群众共居共融、共治共富的实践之路。图为卯家湾安置区全貌。

(本版图片由受访者提供)

