

2013年10月,随“菲特”台风袭来余姚的,是一场百年一遇的暴雨。天灾出人意料,同样出人意料还有遭受重创的城市暴露出来的社区治理短板:通讯中断、交通中断,群众迫切需要了解的公共信息传递困难,政府的声音难以第一时间抵达群众中;滔滔洪水中,社会各界在积极救援,群众在努力自救,很多人却成了看客;群众在等待救援,党员干部却发不出引领的声音;洪灾过后群众急难愁的问题得不到及时解决,心生怨言……

洪灾过后,追问、反思接踵而来,如何修补社区治理的短板?如何解决社区党建纵向“沉不到底”、横向“连不到边”的致命“伤痛”?如何提升群众对社区管理服务的满意度和生活的幸福指数?

痛定思痛,余姚市委、市政府果断行动起来,一场社区治理创新的“攻坚战”在余姚打响——

“要把党支部建在楼道上,让党建扎根群众生活,让党员真正融入群众。”余姚市委书记毛宏芳当机立断。

“社区治理必须重心下移、力量下沉、服务下倾,街道和社区党组织要引领自治、引导德治、践行法治、组织共治‘四治联动’。”余姚市委副书记、市长奚明表示。

“要对社区进行网格化治理,补短板、扫盲区,打通联系服务群众‘最后一公里’。”余姚市委副书记褚晓蓓深有同感。

妙棋一出满盘皆活。2014年余姚被评为“宁波市社会管理综合治理先进单位”,并连续8年荣获浙江省“平安县(市)”。

如今,余姚社区防灾减灾治安的安全网织越密,党政社群干部的连接线越来越顺畅,党政的“独唱”已经变成党政“领唱”、社群“合唱”,一曲余姚社区共建共享的和谐交响曲让人耳目一新。



盐江街道四明社区座谈会开展前期服务专题协商

重造社区“小细胞” 激活社会“大活力”

——余姚社区治理创新工作纪实

本报记者 陈朝霞 余姚记者站 谢敏军 张伟

如果把社会比作一个有机体,那么社区就是这个有机体的基本“细胞”。问题既显,接下来的就是对症下药激活社区这一“细胞”的活力。

2014年初,余姚市委、市政府召开了15年来首次高规格动员大会,作出“开展社区治理创新工作”的重要决策部署。

很快,市长奚明亲自“挂帅”担任组长,8名副市级领导共同参与,把城乡社区建设领导小组办公室(下称“社区办”)升格,由市委常委兼任主任,制定出台“1+9”系列文件,明确了2014年—2016年三年工作目标;以“定责、还权、减负、增能”为核心,通过三年努力,在全市基本形成党政主导、政社互动、多方参与、合作共治的新型城市社区治理格局,全面建立社区服务管理“一委一居一中心”体制和“党建引领、四治并进,网格管理、社会服务,分众动员、分类治理”的运行机制,全面提高社区建设科学化水平,不断增强社区居民的归属感、荣誉感和社区建设的参与度、满意度,确保到2016年,群众满意的宁波市级及以上和谐社区保持在90%。



在职党员进社区动员大会上认领微心愿



1+2+1“红袖标”义务巡逻队开展社区夜巡



社区“姚台社里情,两岸一家亲”活动



社区邻里节活动“百家宴”

图片由余姚市社区办提供

“针对大灾中出现的问题,余姚灾后重建和社会治理创新‘两条腿走路’。其中社会治理中最迫在眉睫的是补好应急动员短板、拉长社区建设短腿、消除群众工作盲区。”余姚市社区办负责人、余姚市委常委、统战部副部长李森苗表示。为此,余姚率先把目光放在社区“小细胞”的重新构造上——推进网格管理服务和楼道党建工作,让服务延伸到社区最基本的分子——楼道中去,打通联系服务群众的“最后一公里”。

余姚将城市社区划分为275个网格,通过民主选举和居民自荐,选配了网格长、楼栋长、邻里小组长,并组建了由街道干部、社区干部、社区民警、社区医生、驻区城管、社区党员居民代表和热心公益人士等1634人构成的网格管理服务团队。楼道党建工作也同步推进。余姚在

上面千根线,底下一根针,如果针眼太小,如何穿得进那么多线?“居民的头变成了政府的脚,台账太多也能压垮‘小巷总理’。”李森苗表示,余姚为社区工作“减负增能”,让社区干部“轻装上阵”,这是社区治理创新工作必要的保障。

记者从余姚社区办了解到:过去,部门进入社区的工作多达98项,现在削减到48项;针对社区的创建达标和考评事项原有53项,现在减少到4项;32种纸质台账被取消了,并建立了“权随责走,费随事转,事费配套”的社区工作准入制度。同时,进一步梳理明晰了“四张清单一张网”,即社区党组织、居民自治、公共服务和协助政府、街道服务社区建设

在社区建设过程中,“政府唱戏、群众看戏”的场景并不陌生,如何调动居民参与管理社区事务的积极性,成为社区治理成功与否的关键。为此,余姚“强自治、重统筹”,最大限度地强化广大社区居民的主人翁意识,激发其支持、参与社区治理创新的热情。“一切依靠居民、一切为了居民,让社区治理‘跟着民声走’,解决群众急难愁问题,使居民成为社区治理创新工作的支持者、参与者和受益者。”李森苗分析。余姚在社区全面推行“重大事务专题议事协商会制度”,解决了不少社区的“老大难”问题,让群众拍手叫好。如地处城区商业繁华地段的保庆花园小区,停车位不足与小区车辆数量多的矛盾日益突出,停车问题已演化

经过一年多的探索实践,余姚“党建引领、四治联动、重心下移、分类治理”的社区治理模式已然成型,同时,各街道和社区还创新地将民生难题破解的“大工程”与营造社区精神等“小文章”互动,使社区凝聚力不断增强,让过去的“生人社区”逐渐演变为“熟人社区”。

一方面从大处着手,做好居民关切的急难愁问题的“大工程”。如今,余姚多层次、到小区、进楼道的应急动员和信息发布体系已全面建立,灾损住宅、水电网、排涝设备基本修复,防洪挡水、排涝设备、应急电力设施配置基本到位,并接受了2014年台风暴雨的两次考验;上下联动的治安巡防机制全面建立,小区治安“红袖标”工程不断扩面,社区小区“创安指数”全面发布,城区社区、小区的

“大事不出社区,小事不出网格”——打通联系服务群众的“最后一公里”

6900多个楼道和196个片区(楼宇)中全面建立了党组织,社区党委(党总支)——片区(网格)党支部——楼栋(楼道)党小组三级组织网络基本形成。全市9700余名在职党员在城市社区报到,在社区治理、小区自治、物业管理和公益服务中亮身份、当义工、树形象、作奉献。

不仅如此,余姚还建立了社区“大党委”工作体系和驻区单位兼职委员制度,建立了市级领导驻街道带社区和全市47

个市直部门联系服务城市社区两项制度,全面实施社区党建和社区建设的共驻共建责任机制。

“有了清晰明了的网格和责任明确的网格管理队伍,同时把党支部建在楼道里,党员群众在上下联络、应急响应、居民动员、协助办理社区事务、承担网格内居民诉求和矛盾纠纷调处等方面就能发挥积极作用,这在2014年的两次集中大暴雨与‘凤凰’台风期间经受住了考验。”余姚社区办相关工作人深有感触。

“减负增能”——让社区干部“轻装上阵”工作见实效

事务清单,建立社区“微权力清单”,厘清街道职责、社区权力,建立街道、经济开发区的综合管理信息网。

“减负”的同时,在经费、人员等方面则“增能”。在经济遭受重创的情况下,余姚依然增加社区事业保障经费,每年每百户提高9000多元,并建立每年5%递增机制;社区专职社工配备比例由过去每三

四百户配备一名,增加到现在每250户配备一名,并提高社工待遇;专职社工的学历、三年持证率、属地化比例也逐年提高;对市直部门、街道派驻或招聘的社保协理员、物管员、宣传文化员、定岗在社区的外口管理员等进行全面整合,明确其职能任务清单,并经重新考录后纳入社区统筹管理,解决条线“各自为战”带来的社区工作统筹难的问题。

“强自治、重统筹”——“跟着民声走”解决群众急难愁问题

为小区重要的不和谐因素之一。为此,小区网格长、楼组长、楼道单元长、业委会成员、物业公司代表等30余人组成“小区民主议事会”,多次协商讨论、献计献策,决定对小区实行智能化道闸系统改造,缓解了困扰居民多年的“停车难”问题。再如新城市社区也是通过民主协商会的形式,解决了社区车库附属用房用电问题。

针对不少社区规模偏大、干部管理幅

度大,干部管不过来、居民参与不进来、小区好多小事及时解决不了等问题,2014年8月,余姚在伊顿小区开展了小区党组织、共建设事会、业委会“三位一体”居民自治试点。之后在总结完善试点经验基础上,在城区各街道办事处、经济开发区等条件成熟的新、老、安置等各类住宅小区中,选择1至3个小区建立“三位一体”居民(业主)自治机制,以推进社区居民自治向住宅小区延

“大工程”与“小文章”互动——打造“熟人社区”共建精神家园

治安发案率逐月下降;物业管理难题破解有序推进,物业退管失管小区不断减少,党员干部物业费清理顺利完成,探索出了多种行之有效的物业管理服务模式,物业管理缴费率有了明显提高。

另一方面从小处着眼,做好培育社区社会组织和志愿服务活动等“小文章”,营造积极向上的社区文化。余姚在全市建立了110多支、9000多人参与的志愿服务团

队,同时每个城市社区的公益慈善类、科普宣传类、文体健身类、居民互助类等各类社团组织少则三五个、多则七八个。它们广泛开展文明劝导、社区服务、治安巡防、文体教育、科普宣传、应急救援、环境卫生、公益帮扶等社区志愿服务活动;同时,社区文化队伍也进一步壮大,社区文化节、街坊邻里节、社区好声音等各具特色的文化活动开展得有声有色。来自浙江省统计局的数据显示,2014

说起网格化管理给社区带来的变化,余姚市阳明街道新城市社区党委书记韩静安也深有体会。“‘菲特’台风给社区的居民带来了严重的影响,停水、断电、少粮,日常生活秩序被打乱,尤其是我们社区所辖小区老年人居多,台风带来的影响更为严重。再加上老旧小区存在的安全隐患和盲区,小区的日常治安情况也不容乐观,尤其是每年年底,偷盗案件发案率更是居高不下,给社区居民带来了财产损失,甚至有居民认为自己的生活很缺乏安全感。”韩静安告诉记者,“推行网格化管理后,网格长、楼组长、单元长及网格内党员、居民骨干层层负责,现在‘大事不出社区,小事不出网格’,社区工作有条不紊,工作效率大大提高了,社区与居民之间的距离缩短了,小区居民的安全感和幸福感大大提升了。”

“这一增一减,一方面社区干部可以腾出手来,有更多的时间和精力为居民服务;另一方面,社区干部的积极性和街道社区建设的效率大大提高了。”余姚阳明街道胜山村社区党委书记王逸琼非常感慨。在很多社区、居民小区还存在着“看得见的管不着、管得着的看不见”、“几顶大盖帽管不了一个小饭店油烟”、“执法部门10多个、小区破门开店无人管”等执法薄弱环节,老百姓对此怨气很大。“现在社区‘减负增能’了,工作重心要下移了,为社区工作去行政化、去机关化,让社区干部把精力花在一线,与居民打成一片,真正掌握情况、建立感情,社区治理便能见实效了。”王逸琼说。

伸,推动形成社区居民自治、小区业主(居民)自治的“立体自治”新格局。

在提升居民自治能力方面,余姚顺应“互联网+”时代特色,建立社区居民QQ群、微信群、微博群、社区应急广播、楼道院门公告栏、小区公共邮箱、短信群发平台等方式,及时掌握社区内各种信息,并加强与社区居民的沟通,不断激发居民的主体意识和理性参与意识,提升其自治能力。在凤山街道东江社区,通过建立社区网站、QQ群、微信群等,开启社区O2O自治服务新模式,解决处理社区各类“疑难杂症”。一条看不见的“e线”,已经成为辖区12个小区、2937户家庭、7000多名居民情感相连的纽带,成为快速高效解决居民自家急事难事、社区大事小事的“管家”。

余姚群众的安全感满意率达到了94.39%,比上一年度提高了1.6个百分点。“社区建设需要共同精神,突破口就是以文化人、建立熟人社会,人熟了好办事、好商量,社区各种‘疑难杂症’才能迎刃而解。”余姚市社区办相关工作人员对记者说,“在余姚市委市政府顶层设计和直接领导下,在市里主要领导的高度重视和强力推动下,依靠全市各级各部门,特别是城区街道、广大社区及社区工作者们的激情担当、励精图治,如今余姚社区建设和治理渐入佳境。余姚社区治理创新一年的实践,让我们深深感到,只有激活社区‘小细胞’,才能激发社会‘大活力’。我们将一如既往地做好社区治理创新工作,让社区共建共享交响曲更加和谐。”