

江东区探索分类型管理社区按需求服务群众 社区服务也要供给侧改革

本报记者 杨静雅 江东记者站 张绘薇
本版绘图 庄豪

城区老社区、早期商品房社区、集中安置社区、现代商品房社区……每种类型社区居住的主要人群不一样，居民对服务的需求也不一样。从去年开始，江东区对社区服务进行供给侧改革，打破以往“一把尺子量到底”的单一考核体系，要求各社区干部重点关注本社区居民的共性需求，重点破解本社区存在的突出难题，去掉一些形式主义、居民并不需要的服务，强化一些本社区居民急需的服务，增强社区服务的针对性。



早期商品房社区——

重点 培育社会组织 难题 电梯更换

江东区有早期商品房社区12个，占社区总数的18.8%。这些社区建成10至15年左右，基本为全物业管理，居住区域成熟，基础设施齐全，居民经济状况相对较好，对生活品质要求较高。同时，这些社区也受电梯老化、居民对社区活动参与度不高等问题的困扰。

江东区要求这类社区既要大力培育社会组织，增强社区活力，促进居民共建共享，又要积极破解发展中的新问题。

华光城社区属于早期商品房社区，该社区提出“乐聚华光，悦享生活”的服务理念。去年，社区对服务场所进行整合，腾出空间让社区近20家社会组织在里面安家，有了场地支持的社会组织得到快速发展。如今，社区“老年人互访

团”关注社区老人的生活状态、互相排忧解难；“社区啄木鸟”团队通过照相机、手机随时捕捉社区不文明现象；“社区红娘站”为大龄青年介绍对象；“老娘舅调解队”帮助调解居民纠纷；“骑客社”带领居民旅行锻炼……在各类社会组织引领下，华光城居民生活一派“乐活”景象。

华光城社区也属于早期商品房社区，2014年6月，该社区明珠阁和碧华阁两座高层住宅的电梯因设备老化存在安全隐患需要改造更新，涉及金额约250万元。在无相关工作细则、无既有经验、无专项资金的情况下，社区干部发动群众协商共议，最终通过业主自筹和政府补贴相结合的方式解决了问题，去年6月6日，两幢楼的电梯完成更新改造。

城区老社区——

重点 服务特殊居民 难题 物业管理

江东区现有城市社区64个，其中城区老社区39个，占全区社区总数的60.9%。这些社区房龄多在20年以上，物业管理简单，基础设施陈旧，停车问题突出，居民中老年人、残疾人、低保户等特殊人群较多。

经过需求调研，江东区要求这类社区把对特殊人群的服务、物业管理的升级、老旧设施的改

造、停车位的拓展作为工作重点。丹顶鹤社区属于城区老社区，社工根据社区老年人超过四分之一的特点，打造以“岁月静好、醉美夕阳”为主题的“慢生活”社区。社区将一排原来出租给小商贩的居民楼底层车棚都租下来统一装修，开设了诚信超市、花草医院、货郎铺子等店铺，形成了公益一条街，让居民不出社区即

可享受服务。社区邻里中心也被重新装修，设立了老伙伴客厅、豆浆工坊、慢生活记忆馆等店铺，让老年人在社区里可以聊天、聚会，过上快乐的生活。

划船社区也是一个城区老社区，物业公司和业主之间一直存在着矛盾。去年4月，划船社区协助辖区内各小区业主委员会推动各小区物业自治，由业主招聘员工，成立物

业公司，管理物业。由于物业公司的大小事居民都参与，且不以盈利为目的，服务非常到位，受到了居民的一致好评。

划船社区居民程国萍告诉记者，雨天屋顶漏水已经困扰了他好几年，去年4月社区实现物业自治后，他再次到物业公司反映问题，问题很快得到了解决，半个月后房子就修好了。

停车位不够，也是城区老小区常遇到的一个问题，划船社区也不例外。该社区请交警进社区，科学规划车位，同时，制定了严格的停车规则：社区内车位优先满足业主需要；车主不得把共有车位占为己有；实行车辆出入凭证制度……



集中安置社区——

重点 促进居民融合 难题 旧物堆放

江东区近几年成为我市集中安置的重点区域，已建立集中安置社区8个，占社区总数的12.5%。这些社区多为城市化进程中集中安置拆迁居民的安置房小区，原村民占主体。这里的居民因拆迁补偿、股份分红等因素，经济条件较好，但生活方式、思想观念、就业意识还处于

市民化进程中。江东区要求这类社区兼顾历史传承和现代发展，以完善的公共配套、优质的公共服务与和谐的社区文化来加快推动居民城市化进程，实现社区融合发展。

新城社区是全市最大的村民集中安置型社区，有6000余户、近2万名居民。社区为了让这些

居民尽快适应城市化的生活，设有阅览室、卫生服务站、居家养老中心等。有如此暖心服务，居民就更愿意来社区活动室了。社区还专门建设了“事迹陈列馆”，里面展示的全部是居民家中的一些旧物件：麦水孔、回汤桶、坐桶等，共100多件。有时，有的居民家里来了客人，也带到这里来参观。健全的活动设施给居民交流提供了条件，住进小区的居民很快熟络起来了，促进了居民的融合。

福明家园社区是我市第一个集中安置拆迁农民为主体的新型城市社区，现有住户3621户，7600多人，其中绝大部分来自农村。这些居民虽然在短时间内改变了农民身份，但原有的生活习惯、行为方式根深蒂固，针对他们中部分人文明意识淡薄的情况，福明家园社区利用青少年接受新生事物快、转变观念快的特点，开展了以“小手拉大手，朝着文明走”为主题的市民意识教育，用“大手牵小手、文明助成长”、“我和爸妈同欢乐共文明”、“小小文明监督员”等活动，通过小孩引导居民讲卫生、改陋习。

该社区的多数村改居居民在入住新家园时，将铲、箩筐、水缸等农村生活用具堆放在楼道、草坪上，影响了社区的卫生，特别是一些水缸已经成为社区环境卫生的“病灶”，一下雨，水缸内积起雨水，成为蚊蝇的滋生地。该社区推出了“鲜花换水缸”活动，即居民可以用家中闲置的水缸换鲜花，用以装扮阳台。而社区则将水缸改成大花盆，种上花草树木，陈列在社区的小公园里，成了社区一道独特的风景。

江东区福城社区建起了社区博物馆。(杨静雅 摄)

现代商品房社区——

重点 提供育儿服务 难题 群租房

现代商品房社区在江东共有5个，占全区社区总数的7.8%。这些社区成立不足5年，集中分布在东部新城，小区环境好，公共配套设施齐全，辖区单位、商务楼宇众多，中青年居民占主体地位。由于年轻人多，居民渴望获得育儿知识和孩子教育经验。同时，由于这些社区居民入住率并不高，许多房子出租，而且由于房子大，租金高，容易形成群租。

对于这种类型的社区，江东区要求各社区干部运用现代化社区管理方法，通过资源整合、区域联动、专业组织培育，构建品质新社区。多为居民提供育儿、子女教育等服务，同时联合相关部门，治理群租房。

东城社区是一个现代商品房社区，辖区内有众多政府机构和

银行、企业单位。该社区主打“乐陶”文化生活，引导居民享受“陶然以乐，乐在其中”的悠然生活之美。从去年10月起，东城社区联合上海百特教育咨询中心，推出了一门专为3-15岁儿童设计的课程——阿福童成长生活体验课程，主要面向三个阶段的儿童及青少年。区别于以往的填鸭式传统教育方式，阿福童教育模式通过每两周一次成长故事分享，潜移默化中培养学生的自主选择意愿和能力，受到辖区“有娃一族”的高度关注和一致好评。

东城社区分别于去年5月与12月开展两次群租房集中整治，组成由街道综治干部、社区民警、社工、物业、综管员组成的5人群租房整治工作组，对辖区内的群租房按照规定进行逐间

检查，并用红、橙、蓝、绿四色进行分类，同时拍照取证，记录存档。通过两次集中整治，共排查二手群租房125家、单位群租房35家，发出整改通知书50余份，自行整改80余家，强制执行整改28家，清退二手房东群租房14家。

宁城社区也是现代化的商品房社区，入住的居民大都是工作收入相对稳定的中青年以及各企事业单位引进的优秀人才。宁城社区于去年4月底建成社区创客中心，面积约250平方米，由创客文化小站、体验互动区、DIY创意园和创客之家等四个展区组成，是宁波市第一家全民动手、互动体验式的社区创客科普馆，为有想法的居民尤其是青少年提供一个交流思想的空间和实现创作的平台。

打破“一把尺子量到底”，好处有哪些？

本报记者 杨静雅

对于分类型管理、按需求服务的社会治理方式，好处有哪些？社会各界都怎么看待？

江东区副区长翁雪莲：推动社区治理精细化的有益尝试，有利于发挥人民群众的主体作用，提高社区居民的幸福感和获得感，下步江东区还将继续深化，通过典型引领，将“分类施治”的指导要求落实到每一个社区，让社区治理真正“活”起来。

江东区民政局局长董建业：实施社区分类治理就是要针对不同类型社区实行差别化的做法、实施特

色化的服务，坚决不搞花架子，确保接地气，造福于居民。在工作推进中首先开展细致的需求调查，形成个性化菜单，然后按菜单谋划社区服务场所布局 and 公共空间设计，按需求设置特色服务项目和培育专业服务团队，依民意确定难题破解方向和思路，全程彰显居民群众的主体地位。

江东区华光城社区党委书记陈悦：社区分类治理模式给社区工作提供了很好的发展导向，让我们可以准确地自我定位、全心全意依居民需求走自主发展之路，我们从心底里欢迎。华光城是早期商品房社区，之前社区定位一直比较纠结，传

统服务不能跟老社区比、配套设施又不如新社区，工作着力点到底该放在哪儿？去年被列入试点后，我们通过需求调查发现社区基础优势和突破点惊人地一致，都在社区社会组织，一方面社区社会组织多，居民参与热情高，另一方面活动场地不够、专业性不强。于是我们在社区改造中紧扣社会组织发展需求，除必要的办公场所外，所有用房都用于满足各类社会组织服务活动之需，同时制定专项培育计划，指导社会组织实施项目、开展服务，形成了在社会组织引领下社区居民齐心参与社区治理的好局面。

