

## “家门口”的自治服务阵地——小区居民自治服务站

## 让居民幸福生活

## 更加触手可及

记者 伍慧 通讯员 翟景伟 本版图片由市民政局提供

一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度上体现在基层。物业管理好不好,活动设施全不全,邻里文娱多不多,这些直接关系到居民生活的“幸福指数”,更考验的是小区的治理服务水平。

怎样把“小区是我家、治理靠大家”的理念落实在“共商共建共治共享”的治理实践中?宁波市民政局创新体制机制,坚持试点聚能,从2018年开始,在镇海区探索“家人治家”小区治理模式,打造小区居民自治互助站。2020年9月,在海曙区推动“统分沉”改革,创新建立“邻舍家”小区居民自治服务站。通过建立小区党建红色联盟,成立小区居民自治站理事会等,串联多元治理主体,为广大居民在家门口搭建起一个汇集民意、协商事务、解决矛盾、组织活动的平台,有效破解小区管理难题、激发居民自治热情。

多年的实践表明,小区居民自治服务站建立起“家门口的治理和体悟”体系,增强了“群众的事群众商量着办,群众的事群众参与着办”的认同感,进一步调动了居民参与公共事务的积极性,让居民在参与解决日常生活的“小微事”、公共生活的“愁盼事”、共同富裕的“重大事”的实践过程中,产生互动交往、集体行动和守望相助,形成了对小区幸福生活共同体的情感黏性……

现如今,小区居民自治服务站已经走过萌发期、成长期,以更加成熟的机制模式向全市推广。截至目前,我市共打造小区居民自治服务站526个。



①镇海招宝山街道银杏小区红色物业联盟成员讨论小区加装电梯相关事宜。

②余姚市凤山街道东江社区吾乐雅苑共享大厅。

③镇海区招宝山街道龙洋小区居民在小区居民自治互助站商议小区事务。

## 建体系搭平台 让多元主体参与进来

小区居民自治服务站在小区层级建立以居民为主体的自治站点,通过小区党组织指导小区理事会、业委会等开展服务工作,并向居民和理事会提出协商议题,推进协商民主建设。

“小区居民自治服务站建设原则上以一个物业小区为基本单位,在社区‘两委’指导下成立小区理事会,负责小区自治站日常运营管理工作,带领居民开展小区自治工作。”海曙区民政局相关负责人介绍,理事会一般设常务理事7名,由居住在本小区的社区“两委”成员、业委会成员、物业服务人员、社区社会组织成员、居民骨干,以及辖区单位负责人等担任,保证以本小区居民为主体。

海曙区高桥镇长乐社区老旧小区多,老年人口和外来人口偏多,曾一度存在居民自治能力差,社区韧性、融合性不足等现实问题。2022年下半年,长乐社区居委会在打造长乐新村联合自治站的同时,挖掘了7位辖区内热心公益的居民担任自治站理事会成员,由他

们开展日常工作。现在,在理事会成员的带领下,邻里间的密切联系程度大大提升。

鄞州区下应街道君睿社区因地制宜,充分利用江六村原陆氏宗祠的阵地功能,打造君睿名苑小区宗祠议事厅,由退休后的老党员、社区老干部、居民代表构成的理事会成员定期在议事厅“坐堂”,共同商议小区环境卫生、公共秩序、安全防范、文化娱乐等公共事务,协调处理新老居民、物业等各方矛盾纠纷。在现代小区治理的融合下,祠堂承载的文化价值在小区自治平台上焕发生机,有效激发了群众的参与意识和自我管理潜能,促成了“共享休闲椅”“一瓶水公益”“26°引力空间”等现代小区治理案例。

在社区层级,形成多方统筹互动与综合支持平台。社区作为各小区自治站的指导部门,通过党组织工作领导、各部门信息权限内共享、网络微信群信息互动等方式即时掌握和统合信息,对小区自治工作的开展发挥指导与支持作用。充分发挥镇街级社会工作站作用,为小区自治站运行链接

社会公益资源,同时引入专业社会服务机构,为基层自治的发展提供资源支持。

在奉化区锦屏街道花园社区阳光水岸小区垃圾房改造的过程中,社区、街道层级的指导作用就得到充分体现。阳光水岸小区原先垃圾露天堆放,异味大,蚊虫苍蝇多,环境卫生状况不理想。由于道路不够宽敞,在装卸垃圾桶时,如遇到车辆进出很容易造成拥挤,小区居民意见很大,多次到物业和社区反映要求给出解决办法。

社区在了解到事件情况后,根据阳光水岸小区地形,并结合居民楼分布情况,第一时间联系物业和业委会商讨解决问题的办法,经多方调研,在多次征求居民代表的意见后,决定在原垃圾桶位置建造垃圾房。

在垃圾房的建筑模板问题上,花园社区积极寻求兄弟社区经验。在建造经费问题上,锦屏街道为阳光水岸小区提供了一定的经费支持并积极为其对接外部资源。在此基础上,一个封闭式垃圾房建成了,异味少了,小区环境也变得更加整洁了。

## 提能力强保障 民事民办一样很出彩

理念植入,提升居民民主意识。小区居民自治服务站在小区公共空间打造多样化的民主阵地,鼓励居民主动参与议事,充分调和居民的主人翁意识和民主参与积极性。同时,邀请理论层次高、实践经验丰富的社会治理领域专家助力,通过“引进来、走出去、交流互学”等方式,从社区营造、居民参与、社区协商等内容着手,向居民分享全国各地先进地区自治经验,分析实现途径,拓展自治思路,增强居民民主参与的能力与权责意识。

象山丹东街道海山社区和景园小区通过业委会用房里“挤一挤”、杂物闲置房里“挪一挪”、热心居民家里“捐一捐”等途径,因地制宜地建立居民自治服务站“阿拉屋里”,现已设有“会客厅”、“一老一小”活动室等,并结合小区内两个“邻里议事亭”不定期开展小区事务商议工作。“小区绿化带的灯带不够亮,昨天我们已经换好了,另外小区门口的大门方案还需要商量,我们抽空再碰个面协商?”近日,64岁的居民金师傅和小

区业委会成员及物业工作人员商量小区日常管理工作。自小区居民自治服务站建立以来,和景园小区总会“上演”这样的“居民自治”场景。“小区弄得好好,我们自己也舒服。”金师傅笑着说。专业加持,明确自治发展方向。邀请专业机构通过实地调研、座谈交流、培训督导等方式开展陪伴式辅导,以专业化视角为小区理事会提供“做什么”的方向、“怎么做”的思路、“做得好”的路径,传导民主协商理念;针对自治项目运作,开展远端督导、集中辅导、个别指导等服务,结合项目的开展,规范项目申请、预算、实施、结算、公示等系列流程,协助理事会厘清工作思路,形成规范化制度。

今年以来,宁波市海曙区社会工作协会承接了小区居民自治服务能力提升项目,通过基本知识普及培训、现场参观学习、聘请导师开展交流互动等方式使学员系统了解海曙区小区居民自治服务站建设的基本情况与过程。同时,还组织专家指导

团到各小区居民自治服务站建设点实地指导,每个区(县、市)安排1次(共10次),并深入100个点位指导建设工作,帮助答疑解惑。

技术引领,增强居民协商能力。小区自治协商议事广泛采用“开放空间”技术,通过八项原则、六个环节和十三条议事规则的引导,居民参与从“我来讲问题”向“我能做什么”转变,参与人员从政府主导的“一元”参与向小区居民、辖区单位、社会组织等共同参与转变。这一协商技术在小区层面建立了一个便捷、平等的参与机制,并实现资源、优势互补,促进“自治”与“共治”的良性互动。

“下一步,我们将紧抓现代社区建设契机,以居民需求为牵引,计划到2025年在全市推广建设小区居民自治服务站600个以上,进一步推动力量、资源、服务下沉,引导社工进小区驻点办公、上门服务,打造‘环境更美好、服务更有感、邻里更和谐、精神更富有’的小区幸福生活共同体,筑牢市域治理现代化基层基础。”市民政局基层政权和社区治理处相关负责人表示。

## 汇资源优机制 小区的事交给居民办

小区居民自治服务站建设,根据各小区实际情况研究制定相关章程制度,指导各小区理事会的工作流程,保证小区自治站规范化运行。如小区理事会执行值班接待制度,由理事会成员轮流值班,接待居民来访,记录和协调解决居民诉求;执行“三清四及时五必访”的片网包联制度,安排包联专职社工每日对小区进行巡查;明确工作报告及公示制度,要求小区理事会及时向社区报告重要工作情况,并在小区范围内向居民及时公示,落实民主监督。

与此同时,自治服务站拓宽居民协商成果上升渠道,加强同人大、政协等单位对接,将小区“开放空间”居民协商机制与人大代表联络站、政协“请你来协商”等法定协商机制相结合,形成居民协商法治化机制,促使小区居民协商的成果通过法定途径得到确认和上升,真正实现居民有效参与基层社会治理,发挥基层民主作用。同时,推行居民协商、分类制订居民公约和职能部门依法依规处置相结合的“公约+执法”治理机制,促使基层治理集约高效。

此外,自治服务站还探索试行自治基金运作机制。各小区自治站通过政府财政支持、镇街社区建设经费配备、社区公益创投资金使用、单位及个人赞助等多种方式筹建自治基金。为规范基金使用,海曙区出台了《海曙区小区居民自治基金使用管理办法(试行)》,制定基金申请、使用、监管等系列规定,在保障小区自治站基本运行的同时,为小区理事会组织居民实施自治服务项目提供经费保障和支持。

走进海曙区月湖街道迎凤社区紫薇小区的自治服务站,墙上的“7+X”小区自治理事会“管理制度标识映入大家眼帘。社区党委书记、居委会主任蒋玲告诉记者,社区党委组织来自物业、业委会、社会组织等的骨干力量成立“7+X”小区自治理事会,其中“7”指包括居民理事长在内的7位常任理事,“X”指主动参与的热心居民。

“常任理事和热心居民会在这里值班,小区居民有任何问题都可以来自治站反映。值班人员将问题记录下来,在定期召开的会议上商讨解决办法。”蒋玲爱翻开桌上的笔记本,向记者展示小区居民自治服务站的值班工作记录。

“我们紫薇小区17号至19号楼前有一片空地,长期堆放着大件垃圾,久而久之成了卫生死角,杂草丛生。居委会进行了多次环境整治,大家每次累得‘汗哒哒’,而居民们认为这事跟自己不搭界,不参与维护,治理效果总是不好。”蒋玲爱曾对此头疼不已。

在小区居民自治服务站的治理模式下,紫薇小区开启了一场自治行动——由小区自治理事会统筹,小区党员为主体,挖掘小区能人,联动区域资源,带动邻里共同参与花园的打造,共享共管这片“小天地”。于是,居民主动参与建设,分工明确,有钱出钱有力出力,短短一个月,曾经的卫生死角成了居民们的“大花园”。

“一般来说,一个小区人口规模为2500户左右,多的近5000户。各个小区之间的关联度并不高,陌生人社会属性较强,居民参与社区治理的利益驱动不强,共同治理往往流于形式。”海曙区民政局相关负责人介绍,小区居民自治服务站的模式可以将治理重心进一步下沉到小区,破除地理区域上的空间隔阂,提供更加精准的服务,进一步提高居民参与自治的积极性。

## 新闻多一点

## 以居民为中心打造“家门口”的治理与服务新体系

浙江工业大学公共管理学院研究员、浙江省之江青年社科学者 王萍

小区作为居民互动交流、人际交往、纠纷化解的重要场域,是居民首属的生活空间和共同家园。如何把社区治理重心下沉到小区,高标准打造“家门口的治理与服务”体系,宁波探索出了一条多层次组织高效协同、多方主体积极参与、多元要素联动集势的新路径。健全组织体系是放大治理效能的保障。坚持以“党建全覆盖”推动“社区优治理”,把党的组织触角延伸至居民身边,充分发

挥党组织把方向、强统筹、善组织的优势,将各方主体纳入协商共治平台,激发小区党员的示范带头作用,营造邻里友善、和谐自治的共享氛围。满足居民需求是提高社区认同的关键。党领导的群众自治要保持旺盛的生命力,关键是要得到广大居民的认可和参与,需要及时回应居民需求,把群众“急难愁盼”放在社区工作首要位置。把公共服务下延到小区的同时,激活居民的互助和公

益服务,增强便民利民服务的可及性,有利于增进居民与基层组织的情感黏性。培育公共精神是强化共同体归属的核心。作为下沉式治理的微单元,小区居民自治服务站不仅可以发挥服务居民的前哨作用,还可以通过组织邻里文化节、身边老娘舅、便民小分队等形式,让“小区是我家、治理靠大家”的理念日益深入人心,在共商共建共治共享的过程中强化居民的社区共同体意识。