



俞范社区的志愿者团队为居民服务,虽然都是些“配钥匙”之类的小事,却实实在在帮居民解决问题,让居民对社区更有归属感。受访单位供图

16年,镇海俞范社区上演“当家人养成记”

业主愿意“当家”=现实很残酷+社区很暖心+党员很支持+志愿者很给力

不同于盛世华城小区的社区、业委会、物业“三驾马车”配合治理;也不同于九五花园将“专业化”落实到小区治理的细节中,在过去16年里,镇海区蛟川街道俞范社区的业主们选择“为自己代言”。

在全体业主的共同努力下,该社区先后获得全国民族团结进步创建示范区(单位)、全国第三批优秀学习型社区、市文明单位、市民族团结进步教育基地等荣誉称号。

俞范社区的业主们又是如何做到把社区当作自己的“家”,愿意并习惯“当家”的呢?

A 不得已“为自己代言”

俞范社区成立于2003年1月,是镇海区蛟川街道最早成立的社区之一。辖区面积4.5平方公里,横跨6个村,常住人口5600余人,是一个散居的城郊社区。

俞范社区成立时,城区的不少小区已经开始引入物业管理。“我们地处城郊,不是全封闭小区,当时每月每户就收4元卫生费,没有物业愿意来。”俞范社区第一任党支部书记徐元棠说。

先天不足,让俞范社区自成立就成为被物业服务企业遗忘的角落。时至今日,现任社区党总支书记索冬娜仍没有完全打消引入物业管理的念头。只是,在历经16年的风雨后,社区越发老旧,“物业来了一看就连连摇头”。

没有物业,就没有业委会,普通业主不得不站出来“为自己代言”。

如何“代言”?一开始,业主没经验,徐元棠心里也没底。当时,他动脑筋想了两招。

一招很接地气。每个社区总会有一群“热心肠”,“鼓励他们担任‘卫生员’,每天负责楼道卫生。当时大家对居住环境的要求没有现在那么高,卫生搞好了,就没有太多意见”。

一招很有远见。“当时我们社区住了不少老师,还有很多在镇海炼化上班的文艺骨干,借助他们的力量,社区成立了书画联谊会、星苑艺术团,还有广场舞队。”

在2003年,社区文化建设远没有现在搞得如火如荼,徐元棠却视之为“社区发展的灵魂”。在他看来,文化建设能够促进成员之间的感情,能够改善邻里关系。

B 书记爬下楼顶的一幕让人动容

85岁的孙良才在俞范新村住了20多年,见证了社区从无到有,亲历了业主“为自己代言”之路。在他看来,业主们愿意“当家”,离不开社区的付出。

他住的俞范新村3号楼地势低洼,每次遇到大雨天,就容易积水,尤其是每年8月中旬大潮汛期间,积水经常没过小腿肚,给生活带来很大不便。

每次只要一下大雨,社工们总会在第一时间到居民家中查看,淋着雨、蹬着水,推着装满沙袋的板车。

孙良才看了于心不忍,“社区11个社工,都是女将,太不容易”。

老小区年久失修,下水管道经常堵塞,几乎每两个月都要疏通一次。社区想了很多办法,最终决定打通西口,重新铺设管道。

“索书记自己爬到楼顶去查看线路,我看她下来时,两条腿都在发抖。她不是年轻的小姑娘了,爬上爬下不容易。”孙良才说。

这次管道铺设,刚好经过一户业主家的车棚,需要拆除车棚才能继续施工。

放在车棚的一大堆东西无处可放,业主有些为难。孙良才主动打开车棚门,“把东西先放到我家里来好了”。

索冬娜被孙良才表扬得有些不好意思。她说,待业主如亲人,是俞范社区自成立之初就形成的优良传统。

特别是2005年到2006年间,随着经济的发展,大工程开工建设,大量外来务工人员涌入社区,“车棚被撬”等治安事件一度频发。

“从老书记(徐元棠)开始就主动帮助外来务工人员解决实际问题,社工经常到居民家中慰问、走访,渐渐地,彼此之间有了感情和信任。”索冬娜说。

C 党员挑大梁的“排忧解难110”

郑国平话不多,笑眯眯,平时做得最多的一件事,就是骑着“小电驴”在社区里转悠。他在社区里有个特别的称谓:“排忧解难110”。

因为实行自治,像保洁、保绿等日常养护工作通常由社区雇人来做。劳动强度大,报酬低,也使得人员的流动性特别大。

有一段时间,索冬娜到处招人,但始终没有合适人选。

“我来试试看。”郑国平主动请缨,“来不及干的话,我可以叫老婆、儿子来帮忙”。

在俞范社区,像郑国平这样的热心党员不在少数,90岁的老党员高瑞娥就是其中之一。

高瑞娥每个月的养老金也就3000元左右,但只要社区里有困难家庭需要帮助的,她一出手就是1000元。

在街上见到流浪人员,带回家吃饭睡觉;在夫妻吵架、激烈动手时,出手劝阻;在家庭困难者寻找工作时,主动送去衣服、被褥……高瑞娥的仗义,在俞范社区是出了名的。

发挥基层党员的带头作用,是俞范社区引导业主成为治理主体中的一项重要举措。

当初,俞范社区成立老年大学,索冬娜的设想是让有兴趣的居民自由报名。徐元棠的一番话让她改变了主意:“要发动党员主动融入群众文化生活。”

如今,在党员的引领下,老年大学的成员主动结对社区的独居老人、困难家庭。每个月还积极参与社区“微爱基金”的捐款,去帮助那些民政捐助不到的困难群体。

D 社区的事,自治小组说了算

如果说社区的暖心服务和党员的主动帮衬,为俞范社区的业主们营造了一个良好的氛围,那么业主自治小组的成立和运作,则引导业主“为自己代言”更加规范化。

俞范社区下辖的彩炼小区建于上世纪90年代,有7幢居民楼,共183户。和许多没有物业的老小区一样,彩炼小区的停车、门卫、保洁、保绿、维修等物业工作,均由社区管理。

2015年春节前后,小区居民对社区招聘的门卫不满。社区又帮着挑选好几个人选,但仍旧众口难调。

索冬娜提议,干脆,社区搭台,业主代表组成自治小组,自己来招聘门卫。

11名在小区里有一定影响力的热心人,组成了自治小组。他们的主要工作就是管理小区的“闲事”。

招聘门卫就是其中之一。自治小组组长沈仁业说,做好这件事的关键在于公开、公平、公正。通过对外招聘,新上任的门卫认真、负责,小区里的抱怨声也随之减少。

同样是在彩炼小区,登记在册的车辆有120余辆,已有的停车位远远无法满足实际需求,业主怨声载道。

又轮到自治小组出马:设计问卷,入户走访,最终以98%的同意率,整改荒草地,为小区增加了30多个停车位。

在一次次解决问题的过程中,自治小组的执行力越来越强,而业主参与日常管理的积极性也越来越高。“以前是楼长、自治小组在管,现在是业主的自我管理意识增强,小区的各项工作推进也变得更加容易。”索冬娜说。

E 26支志愿者队伍参与社区治理

在俞范社区,各式各样的志愿者队伍多达26支,参与人数多达400余人。而他们也成为社区、党员、自治小组外,参与社区治理的生力军。

社区老小区多,老年人多,其中还有不少是独居老人、失独老人,如何面对死亡是他们无法回避的一个难题。

2010年,俞范社区成立了一支“终极关爱”志愿者团队,主要服务内容包括老人的生前关爱、临终陪伴、死后服务以及丧偶陪伴。在社区层面,像这样的志愿者队伍并不多见。

“这些年来,我们的志愿者陪伴81位老人走完了他们人生的最后一程。”索冬娜说。

这些年来,公益活动众多也成为俞范社区工作的一个亮点。除了终极关爱服务,帮扶、理发、维修等志愿者团队还为居民带去了暖心服务;多支文化团队,更是走出社区,甚至走出镇海。

在索冬娜看来,这26支志愿者队伍的作用并不仅仅在于服务,“业主在日常生活中遇到很多事情,如果由社区出面处理,他们可能会有抵触情绪,而由志愿者出面,往往更亲近,更好说话,有利于各类矛盾纠纷的化解”。

本报的“小区治理探索”系列报道推出后,受到社会各界,尤其是广大业主的关注。也正是在业主们的推荐、毛遂自荐下,才挖掘出一个又一个在小区基层治理中具有代表性的典型样本。您所居住的社区有没有好的经验和做法想要和大家分享,或者您所居住的社区仍存在一些有待改善之处,希望通过集思广益寻找更好的解决办法,都可以和我们联系。