

在西山,看现代社区的进阶之路



见证人：
金美凤 海宁市硖石街道西山社区党委书记

本报记者 李小文 嘉兴政法融媒体中心 王芳 彭佳敏 实习生 黄晶晶

去年召开的全省现代社区建设工作推进会上,公布了全省首批200家现代社区,海宁市硖石街道西山社区榜上有名。

从屡屡登上海宁市治理黑榜的后进社区,到全国先进基层群众性自治组织、全国民主法治示范社区等10项国字号荣誉加身的明星社区,西山社区走过了一条进阶之路。

对于西山这20年的变化,首批浙江省担当作为好支书、西山社区“操盘手”金美凤,是见证者,更是参与者。



从“想要搬走”到“不舍得搬走”

20多年前,金美凤刚入职时,西山社区正面临各种社会治理难题:环境脏乱差、矛盾纠纷多、偷盗案件频发……“当时海宁最大的城中村、夜市街都在这里,半夜喝酒闹事、打架斗殴等时有发生。有时候,半夜的吵闹声甚至把我们从睡梦中吵醒。很多人都想搬出西山社区。”金美凤回忆说。

如何改变这一状况、为居民们打造温馨家园?几经讨论,社区党委明确工作理念:“老百姓想什么,我们就干什么!”先把居民需求摸清楚,金美凤和同事们开门纳谏,开通24小时“金姐热线”,随时倾听群众呼声。

“以前居民有问题直接打我电话的多,现在他们更多的是找‘微网格长’。各地网格化管理的探索从2007年开始,到2009年8月,全省实行‘网格化管理、组团式服务’。”金美凤介绍,西山社区下辖的9个小区,都开出了“居民会客厅”“小区红管家驿站”“楼道议事会”等不同形式的问需场所,同时在线上搭建起网格三级微信群,把“居民有事‘上

门找’”变成了“党员时时‘走访寻’、社区随时‘主动问’”。

如今的西山社区,早已告别“脏乱差”,水清岸绿风景宜人,4300平方米的西山幸福家园党群服务综合体坐落其中。该综合体集爱心联盟、潮乡家园、睦邻托育、潮城治社培训中心等十二大功能区于一体,为周边居民提供优质的民生服务。

社区里有位90多岁的蒋奶奶,一人独居,子女要接她去同住,她却舍不得搬走,“住在这里很好”她说。对于西山社区的独居老人,网格员、社区志愿

者定期上门,帮忙打扫卫生、护理身体,还陪着聊天。依托数字赋能,社区里的老人只要佩戴上智能手环,“1次按键,3分钟回应,10分钟到达”,小至购买生活用品、大至身体不适呼救,随时调度志愿者即时处理。

网格化的管理推进了社区治理的精细化。据统计,截止到2022年,浙江90个县(市、区)全部成立社会治理中心,建强8.5万个网格、45万个微网格,“村社-网格-微网格”三级治理架构上联中心、下插到户,实现“群众有需求,网格有响应”。

从“社区干部的独角戏”到“居民都是主角”

以前的西山社区,小区物业管理粗放,居民意见多,小区物业费收缴率不足30%。为此,社区专门召开协商会。“怎么改进工作,要多听听群众怎么说,让群众也参与进来。让群众参与,既是认识论,也是方法论。”金美凤说。

老旧小区更新改造,改哪些、怎么改,社区带头做工作,居民共同商量着来。2018年7月,在相院里老旧小区改造中,不少居民专挑项目建设中的管理漏洞集中反映投诉。社区邀请他们成立“工程改造监督团”,从决策开始到竣工验收,全程参与、密切跟踪,最终改造工程得以“零投诉”完成。这些居民后来还成了兼职网格员、楼道“红管家”、微网格长等社区治理骨干成员。

“不久前,我们完成了10台加装电梯连片工程。前期我们通过多次召开业主大会和上门沟通,没有遗漏一位居民的意见。同时,社区对接供应商,为居民争取更多利益,消除后顾之忧。”金美凤介绍说,最终,“公交电梯,按次收费”模式得到大家一致认可,电梯公司全额承担前期建设和后期维保费用,居民只需要出乘坐电梯的保底费用即可。

群众是平安浙江建设的受益者,也

是最重要的参与者。20年来,浙江探索了一大批具有浙江特色的创新工作法,积极推动“群众唱主角”,迈出打造社会治理共同体的坚实步伐。以海宁为例,开展“四治融合+协商治理”,大力推进基层协商,不断丰富“有事好商量,众人的事由众人商量”民主形式,在全市各村(社区)设立241个“潮城众治”协商驿站,构建线下线上协商“议事网”,以基层协商民主汇集强大治理合力,推进基层社会治理现代化。

从“1家”到“43家”

时代在发展,居民个性化需求及差异化需求越来越明显,光靠社区居委会十几个工作人员,服务远远跟不上居民的需求。

2004年,西山社区成立嘉兴首家社区社会组织——温馨港湾服务中心及其党支部,尝试让社会力量参与社区治理。多年来,西山社区不断发挥党组织优势,聚焦“一老一小一新”等重点人群,链接社会资源,孵化培育了包括海宁市最大的枢纽型社会组织——“爱心联盟”在内的43家社会组织。

社区公益服务项目通过居民提出服务需求、社区出项目策划、社会组织出人力、企业和个人出资源的运作模式,所有项目的选定和延续都须经过居民代表大会表决。从走访慰问、代办事项等日常服务到矛盾调解、幼儿托育、居家养老、创业增收等高阶服务,社会组织承接的项目范围越来越广,目前已为群众量身定制服务项目60多个,部分项目服务已超10年。

“社区团购是我们最近在做的项目,主要依靠43家社会组织带动起来,这背后有150多家成员单位,其中不少上市公司和异地商会,借助他们的力量把当地优秀的农副产品引入社区,让老百姓既享受到优质商品,又确实实获得实惠和方便。这是一个多方共赢的事情,也是优化社区营商环境、‘强社惠民’的具体实践。”在金美凤看来,社会组织帮助社区解决“政府忙不过来、市场不愿做”的社会问题和居民需求,在参与社区治理、化解社会矛盾、解决民生需求、推进基层善治等方面发挥了积极作用。

西山的社会组织从1家到43家的不断壮大,是全省社会组织高质量发展的缩影。近年来,浙江紧扣“两个先行”建设目标,持续深化社会组织服务平台实体化建设。截至2023年年底,全省社会组织7.03万家、社区社会组织25万家以上,数量持续位居全国前列。



【数说】

到2022年,

浙江90个县(市、区)全部成立社会治理中心,建强8.5万个网格、45万个微网格。

从2003年到2022年,

浙江人民群众安全感满意率从90.8%上升到99.28%。

截至2023年年底,

全省社会组织7.03万家、社区社会组织25万家以上,数量持续位居全国前列;慈善组织2062家、4A5A级社会组织3633家、社区发展基金会190家,慈善组织数和社区发展基金会数位居全国第一。

2019年,全国平安建设考评浙江获得第一;2020年浙江成为全国唯一一个市域社会治理现代化试点全覆盖的省份;2021年年底举行的首次平安中国建设表彰大会上,浙江12地获平安中国建设示范市、县(市、区),总数居全国第一。