

协同治理共筑平安 看海宁基层社区“治家”之道

通讯员 闻杰 董利新
嘉兴政法融媒体中心 王芳

社区是城市治理体系的基本单元,提升社区治理效能不仅有助于夯实城市治理根基,也有助于增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。近年来,海宁积极探索走好基层治理新路子,筑牢为民服务“风向标”,实现基层治理水平和群众满意度双提升。



三方协同,路灯增亮



家文化特色楼道



百合社区樱花邻里节



“老宝贝一碗汤”

走出小家,“陌邻”变“睦邻”

海宁海洲街道百合社区成立于2006年,从成立之初就围绕“家”字做文章,紧紧抓住“家”这个最小单元,创新社区治理新模式,引导居民共筑美好“家”环境、共献温馨“家”服务、共参和谐“家”管理、共育幸福“家”文化。

“引导居民参与社区治理第一步是要让他们走出小家。”百合社区工作人员介绍道,2013年,社区挖掘楼道居民、家庭特色,引导居民走出小家,参与楼道文化建设。社区以党员力量为主心骨,充分发挥支部党员、网格长、楼道长等的积极作用,形成“一楼道一管家”模式,带动居民主动参与楼道日常管理。“红色管家”们家里有书时总会想着放到楼道书架与邻居分享,新买了绿植常会记着要放一盆在楼道装扮一新;“今天我家钓了鱼,邻居也有鱼吃”“明天我学会了烘焙,邻居都有口福”……正是这样的你来我往,让“陌邻”逐渐变“睦邻”,打造了“家文化特色楼道”,让好家风、好家教吹进千家万户。

“建设最美楼道之初,我们有一个口号:一个楼道一个家。楼道之美,美在环境优美,美在邻里和睦。我们还逐渐从评选家文化最美楼道、最美庭院的‘物的最美’,拓展到评选最美家庭、最美邻里里的‘人的最美’。”社区工作人员表示,社区常态化开展“最美家庭”“最美婆媳”“绿色家庭”等评选活动,让广大家庭在活动中晒家庭幸福生活,议良好家风家教,讲家庭和谐故事,展家庭文明风采,秀家庭未来梦想。

百合社区厚植“家文化”,推进了城市小区“生人社会”到“熟人社会”的重塑,社区治理由社区“独角戏”到居民“大合唱”。居民共商共议“家事”,为自己居住的“家园”集思广益,为小区篮球场改造、自行车点增设、树木修剪、居民公约修正等出谋划策,矛盾大家解,困难大家帮,和谐大家享。

五社联动,把爱送回家

近年来,海宁以推进“五社联动”作为创新基层社会治理的重要抓手,充分发挥社区平台优势、社会组织载体优势、社会工作者人才优势、社区志愿者协同优势、社会慈善力量资源优势,项目化牵引服务集成,帮助解决群众身边急难愁盼问题。

百合社区深入实践五社联动机制,链接慈善资源,引进社会组织,以党建统领这一核心,打造一核统领百合“一”家、公益服务百合“益”家、多元共商百合“议”家、睦邻阵地百合“驿”家、整体智治百合“e”家多维并轨的百合“yi”家治理模式。社区组建由社工、心理咨询师、家庭教育讲师、教师等组成家庭教育志愿服务队伍开展假日公益课堂等家庭教育服务;撬动社区资本,盘活社区现有慈善资源,成立由艺术培训等教育机构及沿街商铺组成的公益商铺共建共享联盟,为社区基层治理提供技术、资金、场地等支持。

“张奶奶,快来尝尝我们刚做的青团。”4月初,硖石街道竦秀社区工作人员和志愿者给辖区老人送上时令美食。

竦秀社区是一个老龄化社区。前些年,社区走访

调研发现多数独居老人缺乏稳定持续的社会关爱,以辖区高龄独居老人为服务对象的“老宝贝一碗汤”速递行动由此应运而生。

自2018年4月开始,竦秀社区的美食达人们每个月都会相聚在社区,根据节气特点和老人口味,共同商定营养菜单、采购新鲜食材、熬制时令汤品,以“10分钟必达”的服务标准,由志愿者把冒着热气的汤送进结对老人家中。

从最初的一碗汤到本帮特色小吃,从早期的几位独居老人到辖区高龄老人全覆盖,“老宝贝一碗汤”的服务范围越来越广,志愿者们还将买菜配药、做饭陪聊、就医陪护等服务带到老人身边。以一碗汤为载体,志愿者在敲开结对老人家门的同时也打开了他们的心门,给予他们陪伴,提升老人的幸福感。

如今,竦秀社区将服务对象扩大到辖区60岁以上老年人,服务内容也从送汤送服务扩展到各种活动,涵盖健康、物资、精神三方面。每年,社区都会依据季节变化结合各种节日,开展适合老年人的活动。

三方协同,高效惠民生

“现在散步蛮舒心的,晚上小区里路灯亮堂堂的。”“是啊,大不一样了,以前路灯很暗,特别是景观河那边,黑漆漆的,晚上都不敢走。”

风和丽苑小区建于2005年,随着时间推移,小区问题慢慢浮现。2023年,近百人联名写信给社区,反映小区整体照明偏暗、监控长期故障等问题。

“我们通过三方协同,把物业、社区、业委会三方力量联合起来,同向用力。社区发挥桥梁作用,物业发挥工程专业技能,业委会发挥监督责任。”硖石街道风和丽苑社区党委书记郭丹玥说,三方实地走访共同排摸小区“睁眼瞎”问题,排摸79处监控盲区与50余处路灯昏暗问题。经三方协商,最后决定在不影响一楼住户夜间休息的情况下,在小区原灯杆上加装太阳能照明设施。这一方案不仅能避免开挖维修的巨大开支和困难,也充分利用了原有合理分布的路灯。同时,社区结合未来社区改造,新增78处监控;动用特殊小区补贴,整修有故障的79处监控。

小区环境的“复明”工程易处理,但居民心中的“复明”项目难解决。这源于业主对物业服务滞后、环境管理缺失、小区经营性收入去向不够公开透明而引发的不满。由于信息不对称、相互信任缺失等原因,小区居民和物业之间的矛盾日益突出。为此,由社区牵头,组织居委会、物业、业委会三方代表学习先进社区治理经验,依照相关法律政策规定,引进信托制物业管理模式。该模式在传统物业服务的基础上,通过导入信托理念,倡导公开透明、开放预算、信义为本,重塑小区业主与物业之间的信任关系,以“信托制”服务为抓手,以阳光透明为准则,向每个业主公开小区收支情况、服务过程和采购过程,确保业主获得质价相符和明明白白消费的服务体验。

三方协同解难题,撬动民生“小确幸”。“南苑社区的停车难、沙泗浜社区的楼道整治、东方都市小区的电动车停放及充电问题等都是通过三方协同落实解决的。”硖石街道社会治理办相关负责人表示,三方协同将治理力量由“单打独斗”提升为“多元联动”,实现资源共享、优势互补,推动小区事务共商、服务共抓、矛盾共管。