

这里“有呼必应”“一呼百应”“未呼先应”

通讯员 王芳 嘉兴政法融媒体中心 方静怡

百年前的沪杭铁路在海宁硖石设了一站，百余年间的老火车文化影响了一方人文，孕育催生了“勇往直前、奋勇争先、舍我其谁、乐于奉献”的火车头精神。西山社区位于海宁老火车站区域，在火车头精神的引领下，社区党委深入践行“以人民为中心”思想，秉承“群众想什么，我们干什么”理念，从群众事“有呼必应”到“一呼百应”再到“未呼先应”，使得广大居民获得感不断增强、社区美誉度持续提升，形成了可复制可推广的“三呼三应”社会治理“西山经验”。

三张清单，有呼必应 治理模式“活”起来

“社区始终把我们的需求记在心坎上、落在行动上，这些年来我们都看在眼里，实实在在感受得到。”社区群众有感而发。

近年来，西山社区秉持“群众想什么，我们干什么”理念，设置8个网格和43个微网格，配强“1+3+N”网格治理力量193人、楼道“红管家”256人，线上建立社区、网格、微网格三级微信群，线下建有楼道议事会、居民会客厅、协商驿站、“民情茶吧”等，广泛收集社情民意，找准群众需求关注点，每月梳理形成需求清单，做到“民有所呼、我有所应”，精细排摸群众需求清单。

西山是典型的融合型大社区大单元，人员结构复杂、诉求多元，社区管理工作异常繁重，治安防控一直是社区的短板弱项。对此，社区常态化开展网格平安大巡防、“金点子”征集活动，调动居民就近就便自觉参与巡逻、为社区治理献计献策的热情，形成“社区是我家、平安靠大家”的共建共治共享局面。此外，针对小区治理问题，社区实施“小小螺丝钉”项目，融洽物业和业主关系；针对少数民族融入，实施“石榴花开”项目，增进民族团结；针对寒暑假托管难题，开办“爱心教室”，十三年如一日为新居民解决后顾之忧。

3700人次新居民学生、5000多人次志愿者、13年坚守……西山社区“爱心教室”项目自2010年开设以来，参与的学员和志愿者每年都在变，不变的是“爱心教室”对新居民孩子的关爱。“折纸鹤、做面团、玩游戏……每年夏天，我们都在这里过得很开心！”在“新二代”的内心深处，早已把西山认同为“第二家乡”。

这些都得益于西山社区成立的“爱心联盟”。“爱心联盟”聚焦需求清单，统筹社会组织力量，形成了“爱、心、家”三大系列品牌，为群众量身定制精准化个性项目，共设计40余个项目清单。

据悉，社区依托“爱心联盟”广泛链接成员单位资源和慈善救助平台，通过筹智、筹资、筹治、筹心，建立资源清单，充分发挥社会组织的独特优势，筹建“公益公积金”“919（救一救）爱心基金”“社区发展基金”三大基金，累计筹资1500余万元。

党建统领，一呼百应 多方力量“聚”起来

近年来，到西山学习考察的省内外团队越来越多，让大家感到惊讶的是，一个小



社区怎么能培育和入驻这么多社会组织？

多年前，西山社区为破解“没人没钱没资源”瓶颈问题，受外来人员渴望认同的心理启发，摸索出一条党建引领社会组织发展之路，发起成立海宁市首个民非组织“温馨港湾新居民服务中心”，开启了社会组织参与基层治理的探索。这些年来，为解决社区矛盾、家庭暴力、电信网络诈骗等治理难题，社区陆陆续续成立了“红暖家”“五朵金花”“姜姐工作室”“潮城大喇叭”等43家社会组织。

社会组织多，难免在运作过程中出现资源力量“总不够”的问题，对此，社区依托“大党委”制，与共建单位、辖区单位企业建立共商共建共享机制，以社会组织为纽带，走出西山，链接了海宁市9家上市企业、7个异地商会、245名新乡贤新阶层人士等社会资源。与政法联合的“潮城众治”，与统战联合的“同心家园”，与公安联合的“潮乡家园”、与妇联联合的“潮城木兰”等，将行政资源引入社区，不断发展壮大社会组织力量。

2016年，针对社会组织在发展过程中出现各自为战、缺乏协同的新问题，西山社区发起成立枢纽型社会组织“爱心联盟”，并成立综合党委，依靠党的力量将各类社会组织、各方力量、各种资源进行再组织、再整合，以爱为盟、以项目为活动载体、以志愿“小积分”撬动社区“微治理”，带动凝聚更多群众参与社会治理，推动社会组织、群众由“局外人”转变成“一家人”。2022年12月，由社区发起成立了海宁市新居民发展联合会，以心联新、以新调新、以馨助新，让新居民切身感受到了潮乡“新家园”的温暖和幸福，为海宁“第二故乡”尽心出力。

健全机制，未呼先应 自转活力“强”起来

社区工作千头万绪，社区居民形形色色，喜欢“挑刺”的人也不在少数，西山社区把他们当做“宝贝”，“欢迎来找茬”！

近年来，社区党委先后组建成立社区“监督团”、小区监事会，吸纳喜欢“挑刺”的居民加入进来，并建立了一批楼道议事会、居民会客厅、协商小驿站等，主动邀请社区居民群众提意见、出点子，融入到社区治理的方方面面。“刺头问计法”成为了西山社区治理的一大“妙招”。

在相院里老旧小区改造中，有不少居民专挑项目建设中的管理漏洞，社区就成立了“工程改造监督团”，主动吸纳他们参与其中，组织去工地集中“挑刺”，耐心倾听并吸纳他们意见。如今，这些居民有的成为了网格员、微网格长，有的成为了社区专项工作监督员，他们活跃在小区角角落落，成为了社区工作好帮手。

西山社区时刻关注着居民群众的现实需求，对于有一定群体数量的共同需求，及时设立工作项目、组建项目团队，调动社会资源、持续开展服务。2021年，面对新居民就业创业难题，西山社区党委启动开展“流动人口妇女共富赋能”项目，找准了“支持待业新居民女性从事直播带货”小切口，带活新业态就业。

“视频一段一段拍，拍好用手机软件剪辑合成上传……”新海宁人邓某在家中拍摄制作母婴类产品的视频。5年前，邓某跟随老公来到海宁，后来因照顾孩子待在家里，一家人仅靠老公的收入度日。在社区的帮助下，她参加了“零基础素人直播带货”课程培训并开始视频带货，现在她已经有了上万粉丝，销量好的时候，月销售额超2万元。

电商直播、美食制作、职场技能、法律维权……西山社区依托各类社会组织，按需、定期、免费推出一系列实操性的学习培训课程，让“共富路上有我帮”的阳光洒进每位新居民的心中。与此同时，社区建成启用4300平方米的西山幸福家园党群综合体，培育引进睦邻托育、社区卫生站、老年餐厅、爱心超市等社区经济体，提供社区居民就餐服务、社区托位50个。

一个小小社区为何能集聚那么多资源、办成那么多难事好事、赢得社会各界那么广泛认可？西山社区给出了最好的答案：把群众利益放在首要位置，以“三呼三应”走出一条现代社区基层治理新路子。

