

吴镇华

## 扎根基层20年 探索善治良方

以“党建引领，创新服务”深化楼长制，鼓励居民参与社区治理

“从2014年发展至今，我们金域蓝湾的楼长已经有64人了……”“你看居委会里的这些照片，都是楼长搞活动时拍下来的……”在与尖东社区党支部书记、居委会主任吴镇华的交谈中可以发现，“楼长”是他经常挂在嘴边的，就像是自己的孩子一样，呵护和见证这一社区治理产物的成长。

正是尖东社区居委会以“党建引领，创新服务”为导向，不断探索社区治理的良方，才让桂城新市民在这片土地上找到归属感和幸福感。

## 以需求为导向提供社区服务

走进尖东社区居委会，楼道挂满了街坊满是笑脸的活动照片，过道上装饰的是社区书法爱好者送来的书法作品，社区气息浓郁得就像走进街坊的家里一样。

这样的装饰布置风格，是吴镇华和团队的点子，这种将街坊当成家人的观念由来已久，所以根深蒂固。“我最早参加社区工作，毕业一年后我就到社区居委会工作了，当时大概是20岁出头。”吴镇华还记得，当时社区居委会的工作人员大多

是年纪较大的，年轻人很少。在逐渐普及信息化的年代，接受能力较强的他也被提拔成为社区党组织的两委干部。

做了20年的社区基层工作，行政工作从以往单一的卫生、治安、征兵到现在向党务、居务、政务、公益等方面转变，工作形式也从“打开门等居民”变成“上门主动服务”，从以硬性标准为主的行政事项转变为以需求为导向的社区服务，吴镇华真切地感受着桂城在社区基层治理上的变化。



吴镇华慰问辖区内的环卫工人。

## 让楼长成为社区治理的中坚力量

有着丰富社区工作经验的吴镇华在不同类型的社区工作过，懂得“因地制宜”的重要性，比如封闭式或半封闭式管理的老旧小区，居委会重点帮助居民解决下水道堵塞、卫生环境杂乱、停车不规范等生活问题。而对于新型高层楼盘小区，则要通过“楼长制”促进融和互通。

尽管不是首个推行“楼长制”的社区，但尖东社区不断探索创新方法，破解在实践中遇到的难题。

“自2014年开始推行楼长工作，但第一年我们只发展了5名楼长。”吴镇华笑着说，不是居民的志愿服务意识不强，而是害怕“长”字里藏着“当官”的责任。为了帮助居民突破这重心理障碍，居委会多次带他们到其他社区交流，让他们关注的重点从“个人奉献”

向“集体服务”转移，在为街坊解决难题收获笑脸后，心理也从“胆怯”变为“自豪”。

为了让楼长们更有使命感，尖东社区还为每位楼长配备了专属的楼长帽、工作服、工作证和公文袋，让他们在走访家庭、宣讲政策、收集意见的时候有统一的标识标志，更能增加楼长的集体荣誉感。经过4年的积累与影响，目前尖东社区楼长已发展至64人，成为社区基层治理中一股强而有力的中坚力量。

有了一定的群众基础后，尖东社区还专门制定了楼长选拔流程，首先通过自荐或推荐成为候选人，然后候选人要对楼长工作进行充分了解，并参加为期一个月的志愿服务，再接受评议，社区党总支书记上门面谈，最后通过小区公示方可成为楼长。



吴镇华与社区工作人员一起到现场解决居民反映的问题。

## 常态化设摊收集问题

尖东社区所辖主要区域金域蓝湾，是一个拥有52栋楼约4700户居民的大型小区。小区分南北两片，北边是中小户型；南边较多是超200平方米的大户型。这里，七成是外来人口。

“居住在石屎森林里，居民彼此间互不相识，生活中遇到的问题也无处反映宣泄，日积月累很容易因不理解产生过激矛盾。”吴镇华说，楼长这项社区治理的产物，正是居民、社区、物管间相互连接的桥梁。

为了更好地发挥楼长的桥梁作用，尖东社区在每周五开展楼长接待日志愿服务，通过楼长与业主沟通交流，向社区和物管及时传递业主诉求信息，收集小区问题和意见建议后，物管及时跟进解决问题反馈给业主，从而得到业主的认可，大大地提升了物业的管理服务。

在金域蓝湾和利海尖东半

岛交界的围墙，绿化带无人管理整理，杂草丛生的乱象存在了4、5年时间，在楼长接待日志愿服务里被居民重提到意见簿中，“管线杂乱，装修垃圾乱堆放，还藏有红火蚁……每次等公交车的时候都会经过，都胆战心惊。”

楼长接获后立即在例会上提交了居民意见，社区党总支和居委会通过驻点联系群众团队向街道和市政部门反映了这一问题，不久后把这1600平方米的绿化带移交给市政管养，市政部门用了1个多月的时间完成了绿化带的整治，还居民一个优美舒适的生活环境。

“现在每周五的楼长接待日已成常态化，搭建了一个社区、党员、社工、楼长、物业与居民沟通的平台，并逐渐形成楼长收集意见、物业即时解决、楼长跟进效果的工作流程，让居民看到实效。”吴镇华说。

## 激发创新服务 壮大楼长队伍

除了楼长接待日志愿服务，尖东社区还创新性地开办了居家安全小剧场，将楼长按特长分为剧本组、后勤道具组、演员组，由他们自编自导自演剧场剧目，就高空抛物、烧香拜佛、文明养宠、一封家信等与居民息息相关的主题进行创作和巡演，“每季度创作一出剧目，然后到不同的片区进行巡演，街坊看得开心，我们也演得开心。”楼长萍姨说道。

在楼长群体中，不少像萍姨一样是北方人，最初都因生活习惯、语言交流的诸多不便萌生回家乡的念头，但当他们加入到楼长的队伍后，不仅充实了日常生活，找到了归属感，更通过一己之力促进了社区和谐，这种满足感让他们把桂城当作了自己的第二家乡。

“参与度”是尖东社区开展楼长工作的核心关键，通过每月的楼长例会，让楼长们在头脑风暴中提意见，并将他们的意见最终落到实处，如通过微信群传播的邻里公约、楼道活动定期更新宣传、楼长提供剪发便民服务等各种创意元素，既让楼长们有荣誉感和成就感，更不断地灌输着新鲜血液融入，激发着更多居民加入尖东楼长队伍。

撰文/摄影 曾蓉  
通讯员 杜建新



吴镇华在活动现场服务长者。