

居民家中鱼腥臭气过重引起邻里争吵不断,“大妈”上门“动动嘴皮子”就成功化解了楼道纠纷;业主不信任、不支持物业,公共服务寸步难行,小区街坊会牵线搭桥促成良性沟通,“冰封多时”的僵持终于迎来了温暖的曙光……

把服务对象转变为推动社区建设的重要力量,是桂城创建熟人社区工作成果显著、可持续、可复制的关键。通过楼长制建设,将社会风险防控及矛盾化解工作深入至楼道,发挥楼长在邻里纠纷、物业纠纷等楼道治理方面的提前排查及就地化解作用,真正做到“小事不出社区、大事不出街道,矛盾不上交”。

经过八年时间,社区治理如何深化提升?日前,桂城尖东社区金域蓝湾和同成社区万科金域中央街坊互助会相继成立,预示着桂城将在楼长制的基础上,以个人调解工作室为平台,整合“街道、社区、公众”三个层面资源,深化巷长制、街长制、街坊会的建设,努力实现“把问题解决在初始阶段、就地化解矛盾纠纷”,为新时代现代城市的“微治理”提供探索实践。



桂城街道党工委书记袁绍强(左五)等领导嘉宾为同成社区万科金域中央邻里关爱中心揭牌。

从源头化解矛盾 探索城市“微治理”

桂城将在楼长制的基础上,以个人调解工作室为平台,深化巷长制、街长制、街坊会建设

化被动为主动 就地化解矛盾

近日,桂城街道尖东社区金域蓝湾街坊志愿互助会正式成立。这是继该社区推行“楼长制”5年后又一社区治理的大事。

5年来,尖东社区在金域蓝湾小区已培育楼长85名,孵化“关爱红马甲”、居家安全小剧场、生活小能手、善邻义教队、风采义剪社、创文风尚队、楼长小助手共七大特色楼长小分队,直面邻里纠纷、物业纠纷、小区安全隐患等社区治理的难题。

尖东社区金域蓝湾小区,是桂城探索新时代现代城市“微治理”的样本之一。自2011年8月桂城街道提出创建“熟人社区”工作,围绕社区党建、基层自治、社会治理、关爱桂城、道德建设、同城融入的研究课题,运用“助人自助与适切服务”的社会工作方法,把服务对象转变为推动社区建设的重要力量,初步探索出有效群众动员方法,落实了以居民为主角就地化解的工

作原则,营造共建共治共享的治理格局。不同于其它专业精英式矛盾化解模式,创建熟人社区之所以取得成功,是因为始终坚持以“党建引领创新服务,创熟推动基层善治”的工作主线,从精细的楼道、街巷到生活小区、社区营造,探索了本土就地化解矛盾特色做法,践行了“小事不出社区、大事不出街道,矛盾不上交”的矛盾化解理念。

据统计,通过街道街坊志愿互助会及自治小组等主动参与成功协调处理邻里矛盾838宗、解决小区卫生问题604个、协助破解治安案件121起、完成公共设施维护1391处、解决安全问题200个、破解停车难问题376起,成功在24个老旧小区,65条楼道成功加装了电梯,“跟党走,一起创熟”成为基层治理的动员令。

多措并举 探索现代城市“微治理”

在刚过去的周六,桂城街道同成社区万科金域中央党建阵地“邻里关爱中心”启动使用,同时成立了街坊志愿互助会。桂城街道党工委书记袁绍强到现场为中心揭牌并为街坊会授旗。这也是桂城首个个人调解品牌工作室——“苏志敏创熟调解工作室”成功介入调解的首个案例。

万科金域中央是同成社区范围内一个较新的住宅和商业并存的大型现代生活综合体,前期,小区内邻里间彼此相对陌生,对社区的归属感和认同感薄弱,与物业相处不融洽、不太了解有效参与公共事务的途径,有时甚至用过激的手段表达自己的诉求等问题较为突出。同成党支部在“苏志敏创熟调解工作室”的指导下,利用5个月时间,培育社团发展楼长,组建街坊志愿互助会,建立邻里活动中心,召开联席会议协商共治,实现党建有阵地,楼栋有楼长,治理有体系,协商有机制,议事有平台,邻里有关

爱、物企有亮点等小区善治标准化建设。与此同时,尖东社区金域蓝湾也引入了“苏志敏创熟调解工作室”,在“楼长制”的基础上进一步深化和提升社区治理水平。

接下来,在乡村振兴战略的契机下,桂城将以个人调解工作室为平台,全面深化楼长

制、巷长制、街长制、街坊会建设工作、自治小组、红色业委会等创建熟人社区多层次多类型的群众动员机制,促进物业管理纠纷人民调解委员会与现有调解资源的互助互补,共同践行“把问题解决在初始阶段、就地化解矛盾纠纷”的理念,为新时代现代城市的“微治理”提供探索实践。



万科金域中央首届百家宴活动现场。

治理有方

● 同成社区

创熟调解工作室快速介入

同成社区作为桂城街道新成立的社区,今年5月中旬才正式挂牌。而万科金域中央是同成社区范围内一个较新的住宅和商业并存的大型现代生活综合体,目前入住户数3146户,入住人数7392人,且大部分都是新佛山人。前期,小区内邻里间彼此相对陌生,对社区的归属感和认同感薄弱,与物业相处不融洽、不太了解有效参与公共事务的途径,有时甚至用过激的手段表达自己的诉求等问题较为突出。

“今年4月前,我们走访入户,然而大部分业主都不

知道我们是谁,甚至对社区工作人员的工作比较抵触。”同成社区两委一中心干部唐婉坤回忆几个月前的矛盾问题时说,一是业主对社区工作人员工作不支持,当工作人员提出请业主清理门口的手推车、鞋柜等杂物时,业主无动于衷;二是业主对物业公司不信任,前期业主们向物业多次提出了市政配套设施、娱乐休闲设置增加、物业服务提升等方面的诉求,但由于物业公司管理人员的频繁调动,业主们的盼望均“石沉大海”。

针对万科金域中央小区

的治理需求,为了快速推进“同城融入”工作,同成党支部在“苏志敏创熟调解工作室”的指导下,围绕宣传发动,组织建设、阵地建设和活动开展四大项目,制定了“万科金域中央近期创熟工作方案”,联动万科物业服务公司投入资金和资源,利用5个月时间,培育社团发展楼长,组建街坊志愿互助会,建立邻里活动中心,召开联席会议协商共治,实现党建有阵地,楼栋有楼长,治理有体系,协商有机制,议事有平台,邻里有关爱、物企有亮点等小区善治标准化建设。

让群众担当社区治理主角

经多次走访,社区党支部找到了破解问题的入口——街坊邻里的力量。经过小区党员登记、居民代表选取、兴趣社团骨干挖掘等方式,社区党支部吸纳了一批热心解决小区问题的街坊,万科金域中央街坊志愿互助会有了“雏形”。

“要让党在基层有动员力和组织力,让小区居民群众真正成为治理的主角,让多方共同参与到有规则的议事

机制中来。”创熟课题组组长、苏志敏创熟调解工作室主任苏志敏说。在万科金域中央这些高50多层的综合体中,下一步还要在每栋楼中实行每几十层就选一个楼长的方法,成立党小组和自治小组,不断壮大街坊会的骨干成员,把党在基层“最后一米”的工作做好。

此外,万科物业已与桂城创建熟人社区课题组达成战

略合作的共识,将全力支持配合桂城“创熟”工作,形成合力。在这次万科金域中央邻里关爱中心筹备建设中,万科物业也是快速响应,从内部装修到场室保洁全由他们一手包办。用时仅12日,邻里关爱中心的基础建设已基本完成,彰显了万科物业对“创熟”工作的重视。这一切付出,业主们都看在眼里,与物业的矛盾也逐渐得到缓解。

● 尖东社区

构建小区善治良好格局

尖东社区金域蓝湾小区共有52栋楼,合计4700户,常住人口超18000人(其中社区户籍居民4000多名),属于新式大型商业住宅楼盘。与其他新式大型楼盘一样,小区前期也曾普遍面临邻里关系陌生化、居民公共意识薄弱、邻里及物业纠纷多元等所带来的治理难题。

面对新时期的治理挑战,桂城街道社区党工委确立了“党建引领创新服务,创熟推动小区善治”的治理思路,把金域蓝湾列为街道第一批推

行“楼长制”的试点单位。自2013年年底开展试点工作至今,尖东社区党支部以党建为引领,创建熟人社区为抓手,着力培育楼道关爱文化,发动党员、热心居民组建楼长志愿服务队,联合物业管理公司、辖区爱心企业等多方协商共治,致力打造共建共治共享的社区治理格局。经过5年多的探索与发展,尖东社区在金域蓝湾小区已培育楼长85名。

“楼长在接待日收集到关于小区公交线路少影响出行的意见时,我们与楼长队伍、

协同治理水平有望提升

“多年来在座各位金域蓝湾楼长、金域蓝湾社团的努力让我们创建熟人社区工作充满生机活力。创建熟人社区之所以取得成功,是因为一股自下而上的治理力量,运用助人自助与适切服务的社会工作方法,把服务对象转变为推动社区建设的重要

力量。”苏志敏在首场创熟化解基层矛盾主题宣传中提到。“苏老师的课非常接地气,从理论到实践,通俗易懂地把身边发生的事串联起来,教育意义非凡,我觉得自己对社区治理的理解更加深入了一步。”尖东社区居民任淑

华说。接下来,尖东社区居委会将联合创熟调解工作室,继续坚持以街坊志愿互助会为平台,整合楼长、故事家长、两新党组织志愿服务队、辖区热心企业家等社会团体协同治理,增强小区及社区的风险防控能力。



尖东楼长接待日志愿服务——预防登革热宣传月活动。



尖东社区妇女之家志愿者、社工入户宣传。

链接

苏志敏创熟调解工作室特色做法

1 以“三长”队伍建设丰富楼长制内涵,实现“家门口”自治

自2014年开始楼长制建设工作至今,已在23个城市社区,149个生活小区,培育了64支楼长队伍,1494名楼长(含党员楼长384名)。2019年7月始在江滨社区为试点探索巷长制工作,由10名街坊骨干(含党员5名)组建了桂城首支巷长队伍,成为村巷的“守卫者”。自2019年8月始以园区、商铺集中的桂雅社区为试点与60间辖区商铺(含50间制衣厂)达成街长制建设共识,筹建了一支由8名街长组成的志愿巡查队伍,将社会风险防控及矛盾化解工作深入至楼道。

2 聚焦“物业治理”难题,引导公众层面组织化参与

创建熟人社区坚持在依靠人民群众织牢楼道安全网基础,自2014年至今在39个无物业小区推行居民小组自治管理模式,共

3 党建引领创新服务,着力营造矛盾纠纷化解的适宜机制与环境

量,增强对突出事件的预警能力。利用“互联网+”技术,完善社区信息管理系统、楼长微信群、社区微信联席会议等建设,及时了解群众需求,回应群众,深化网格服务效能。