

金峰洲社区建立楼长志愿服务队,探索基层善治新模式

入户解纠纷 增进邻里情

“政府应该尽快出台文明养犬文件,规范住宅小区业主养犬问题”“我看到有不文明养犬的情况都会及时上前劝阻,大家一起搞好小区环境”……12月4日下午,里水金峰洲社区悦园小区楼长服务队的楼长唐玉梅、章娴和志愿者张衡生、赖媚媚,在社区党群服务中心跟小区物管就如何规范小区文明养犬进行了讨论研究,大家纷纷建言献策,目的就是为了让大家能有一个更好的居住和生活环境。

这支楼长志愿服务队从2018年5月成立至今,由小区23名楼长和志愿者组成,身穿红马甲的楼长和志愿者成为社区一道独特风景线,不仅提升了社区公共服务水平,实现对社区自治、善治的有益探索,同时也加强了党建引领和驻点直联,增加居民幸福感。



悦园小区跳蚤市场。



楼长服务队破解社区治理难题

金峰洲社区为新建住宅小区,共有8个新建物业小区,户籍人口1.1万,非户籍人口7.5万,随着新市民的流入,新市民的来源多样,生活方式、语言习惯等各不相同,社区养犬、邻里纠纷等问题凸显,由于缺乏恰当的沟通机制和平台,导致邻里关系紧张。如何实现基层善治是金峰洲社区一直探索实践的课题。

经过近年的实践,金峰洲社区总结出“党建引领+社会组织助力+居民参与+社会工作支持”的社区治理服务模式。在金峰洲党委及居委的指导下,推动建立楼长制度,动员社区党员发挥模范作用,再通过社工加入,广泛征求群众意见,发动社区居民参与,真正把责任心强,热心为居民服务,

肯干事,会干事,干成事的热心业主选为楼长,产生了一批楼长及志愿者合共30人,组成楼长服务队。

目前,金峰洲社区悦园小区有23名楼长,该批楼长全是由业主自发报名竞选产生,负责起架设业主和物管、社区沟通桥梁,承担着巡查、沟通、调解等责任。唐玉梅就是此次产生的楼长之一,她认为,过去小区的管理主要依赖物管公司,但物业管理在小区管理和服务上仍存在一定不完善的地方,成立业主委员会,推进楼长制,动员业主主动参与小区治理,以党建引领,链接多方资源,可以有效弥补物业管理的漏洞,以更有效的方式破解小区治理难题,让居民生活更有幸福感和获得感。



说峰议事会。



楼长参与值班。



让更多居民成为社区治理“同行者”

除了参与处理调解小区矛盾事外,楼长服务队还链接多方资源,积极推动小区业主的业余生活。根据居民兴趣特点,2018年起,悦园小区楼长志愿服务队开设“跳蚤市场”,鼓励小区儿童摆设旧货地摊进行旧物交易再利用,并自主开设废旧电池换新服务摊位,深受小区居民的欢迎,该集市也逐渐成为悦园小区的一项特色活动。

傅宝珠认为,居民相识相知,建立友好关系,化解了日益冰冷的邻里关系,带动更多居民投入到社区活动中,由原来的简单参加转变为“参与”,搭建社区居民良性沟通平台,促进社区居民积极参与社区治理。

为优化集市的日常运作模式,扩大集市的服务效能,悦园小区楼长志愿服务队在2019年里水镇“乡村振兴 里水益行”创投大赛中提出《悦园小区环保小卫士及周六环保公益集市活动》项目,围绕环保公益主题,在如开展“周六环保公益集市”活动的基础上,发掘培育儿童摊主成为“环保小卫士”,通过“小手牵大手”带动小区家庭践行绿色生活,营造绿色环保的小区氛围。

项目执行期间,楼长志愿服务队恒常开展“周六环保公益集市”18场,主动链接社区资源开展环保公益活动20场,宣传服务社区居民1360人次,回收了439粒废旧电池,为社区重症小朋友募集善款2.2万元。还发掘了50多名2-12岁的“环保小卫士”,对他们进行培训,组织并带领他们开展分组入户、扫楼宣传活动,向40户小区家庭倡导环保。

傅宝珠认为,楼长服务队伍以实际行动持续改善小区问题,改变居民观望、怀疑态度,吸引更多居民渐渐成为社区治理的“同行者”一步步推动小区自管共治的新步伐。



调解邻里矛盾有议事协商机制

为更好推动楼长制度,金峰洲社区党委牵头,动员党员组织开展“说峰议事会”,完善楼长管理制度及明晰楼长职责,建立议事协商机制。

楼长服务队每月恒常开展“说峰议事会”,楼长通过线上线下结合的方式收集社区居民意见,形成意见清单,反馈给小区议事委员会,委员会预估分类议题,根据问题进行分析研判,如果通过邻居间、物业或社区能解决则直接解决,如果需要多方面协商,则由社区党委牵头进行协商会议,引导居民积极参与探讨,形成可行方案、

执行方案并公示进程。

通过“说峰议事会”,收集居民意见,其中大部分意见能够在会议上得到及时、明确的回复或者缓解方法。金峰洲社区党委委员傅宝珠表示,楼长议事在处理小区问题效果立竿见影。针对小区高空抛物、游泳池荒废等问题进行介入缓解,切实保障小区业主的合法权益,引导小区业主参与推进社区治理。

唐玉梅说,在她做楼长期间,有一件事让她印象很深刻——13栋7楼有一业主家堆放在阳台的快递盒不时被风吹下楼,虽不是主动

的高空抛物,但直接影响了楼下行人安全和2楼一业主的生活作息,因为这些盒子经常掉进她家露台。业主向物业反映后,沟通无果,于是拨通了楼长电话进行反映。

唐玉梅收到反映后,随即跟物业、业主进行沟通,利用晚上的时间,主动去到7楼业主家,动之以情晓之以理,用了一个多小时跟业主进行沟通,最终达成了共识,该业主表示将会把快递盒子放好,不会再出现吹下楼的情况。

此外,还有小区养犬问题,楼长在其中发挥了很大

作用。唐玉梅说,楼长会主动规劝不牵狗绳的狗主人,发现有遗留在绿化带内的狗粪便会上马清理,对于一些情节严重的不文明养犬者,通过上门走访、沟通和教育,并要求签署保证书,积极倡导社区居民文明养犬,带动了整个小区的文明养犬氛围,改善了小区居住环境。

在化解居民纠纷的时候,楼长因为同是业主的原因,担任中间人调节更有说服力,通过对矛盾双方进行耐心的劝说和调解,化解了多起矛盾纠纷、积怨,调解成功率达90%以上。