

邻里有纠纷 “熟人”来调解

桂城尖东、文翰社区以“熟人社区”为抓手,探索居民参与协商共治模式



市考察组到尖东社区考察交流“创熟”经验。

和谐共融 有为善治
南海推进市域社会治理现代化系列报道

5月26日,南海召开市域社会治理现代化工作推进会,部署推进市域社会治理现代化工作。在社会治理这一课题上,早在9年前,桂城已先试先行在全国首先提出创建“熟人社区”(下称“创熟”)。

作为桂城街道第一批推行“楼长制”的试点单位,尖东社区逐渐探索出一条具有桂城特色的居民参与协商共治模式。而刚成立一年多的文翰社区也在“创熟”的模式下,凝聚更多居民力量,推动社区更和谐有爱。

“创熟”手法 让邻里更和睦

“熟人社区”通过专业手法、楼长制度,在高楼中传递了邻里温情。

楼上发出噪声,楼下没法休息;业主杂物堵塞楼道,引起邻居不满……这些邻里矛盾,常见于城市住宅小区。及时化解这些矛盾,是建立和谐社区的基础工作。

作为典型的城市社区,桂城街道尖东社区和文翰社区,不仅想办法化解这些矛盾,还努力打破居民互相陌生、交流少,关系冷漠甚至紧张的局面,致力创建新型温情社区。

2011年,桂城街道率先提出创建“熟人社区”的概念,近十年磨一剑,“熟人社区”通过专业手法、楼长制度,让两社区居民在高楼中传递了邻里温情。

“你好,我们是社区居委的,这是送给孩子的气球……”5月27日,文翰社区创熟团队带着小礼物,来到中海万锦熙岸小区某栋26楼一居民家中,为前段时间他们与楼下25楼住户的纠纷进行调解。

由于疫情影响学校未开学,孩子在家玩耍总是发出声响影响了楼下的休息,而楼下住户带

着情绪上门理论让孩子受惊,便引发了连物管都无法调和的邻里矛盾。

收到求助信息后,文翰社区创熟团队利用“创熟”手法,带着小礼物打开调解对话,先肯定了双方的难处,同时提出建议,希望彼此换位思考,最终让这场矛盾得到了完满化解。

而在同一天,尖东社区又迎来了市考察组的考察交流。作为桂城街道第一批推行“楼长制”试点单位,尖东社区向考察组分享了创熟经验和楼长感受。

在尖东社区楼长群体中,不少人既是楼长,又是志愿者。作为尖东第一批5名楼长之一的许北娣,经常参加社区组织的义剪志愿服务,定期上门为社区有需要的长者剪头发,以义剪为由为长者送去关爱和陪伴。

如今,社区定期组织上门义剪,已成为了不少社区长者既快乐又期待的每月之约。这样的“创熟”方式,不仅拉近了居民与社区的距离,更让居民老有所乐、老有所伴,社区氛围更和谐有爱。



文翰社区创熟团队到居民家中调解矛盾。

培育楼长 参与社区治理

每一个问题,楼长们一一记录下来向物管反馈。居民纷纷表示,有楼长帮反映情况,心里就踏实了。

“其实创熟手法,社区方方面面的工作都可以用得上。”文翰社区党支部副书记温越说,以安监工作为例,社区里偶尔会出现业主堆放杂物阻塞走火通道的情况,按照执法角度来讲,社区完全可以直接清理。但这样的做法,有可能会增加业主对社区居委的敌对心理,不利于社区治理。而通过创熟团队上门做思想工作,不少业主都愿意自动清理,通过这种以情入手、以情感人的方式,既解决了走火通道堵塞的问题,又拉近了业主与居委之间的距离。

“创熟”在桂城近10年的探索之路,少不了楼长的推动。2013年,尖东社区试点推行“楼长制”。在短短数年间,拥有2个小区120栋楼的尖东社区,培育出了108名楼长。而仅仅成立一年多的文翰社区,也培育出了12名楼长和3名候选人。

如今在尖东和文翰社区,已形成了楼长每月巡查和召开例会的机制,参与社区治理。楼长一方面劝阻居民不文明行为,另一方面监督物管做好服务。“前

段时间有居民在群里咨询居住证如何办理,楼长便向我们居委咨询,得到答复后楼长又详细地给群里的所有新市民业主进行普及。”温越说,楼长在各自楼道微信群里,充当居委与居民之间沟通的桥梁作用,积极参与社区治理。

而在疫情期间,尖东社区楼长为了方便居民,更是将每月一次的尖东楼长接待日设摊宣传,改成了流动服务形式。在巡查过程中开展流动接待服务,一对一与居民交谈,收集小区建议。制定公共晾晒区使用规则、监督物管定期做好蚊虫消杀工作、闲置电动车长期阻碍通道……每一个问题,楼长们一一记录下来向物管反馈。居民纷纷表示:“有楼长帮反映情况,我们就踏实了!”

“街坊会、楼长团队是社区建设的重要组成部分,他们以柔性的方式,更能在居民之间营造良好的、亲近的氛围,特别是在邻里纠纷的调解中,以情动人、以理服人的处理方式更容易促使双方达成和解。”尖东社区党支部书记吴镇华说。

试点推广 创熟版本升级

选定夏东、平东、夏南一等农村社区作为试点,创建创熟社区,开启创熟工作2.0版本。

面对新时期的社区治理要求,桂城街道社区党工委提出“党建引领创新服务,创熟推动小区善治”的小区综合治理工作思路,由社区党委实施,通过党建为引领,创建‘熟人社区’为抓手,以发展楼栋关爱文化为切入点,让党员主动参与带动居民的形式,培育公共意识和志愿服务精神。

桂城街道总工会主席、社区党工委书记张雪琴介绍,随着近10年创熟工作的探索和发展,桂城23个城市社区实现了“创熟”工作全覆盖,并形成了街道层面的“创熟课题组”——社区层面的创熟专干、创熟助理——居民层面的街坊会、楼长的三级治理体系。

在5月27日尖东社区视察交流座谈会现场,张雪琴表示,桂城现有楼长1500多名,其中党员楼长占比三分之一。目前,桂城已选定夏东、平东、夏南一等农村社区作为试点,尝试将创熟工作复制和推广,开启创熟工作2.0版本。

未来,桂城将以推进市域社会治理现代化为契机,做好党建引领下的社区治理共同体这篇文章,把更多的资源、服务管理放到社区,切实把群众大大小小的事办好,为居民提供精细化、精准化服务,坚持依靠居民、依法有序组织居民群众参与社区治理,扛起新时代社区治理共同体的实践担当,实现人人参与、人人尽力、人人共享的美好愿景。

激励群众使用“学习强国”平台学习 居民学知识 商家送礼包

珠江时报讯(记者/何美芬 通讯员/徐雅 梁平 摄影报道)党员群众上“学习强国”平台学习,学习积分可以兑换礼包。党员群众学到了先进知识,商家赚到了“人气”。九江镇儒林社区开展学习有礼积分兑换活动,实现一举两得,群众、商家双双受惠。

从5月20日开始,儒林社区党委联合依云公馆党支部正式启动“学习强国”学习有礼积分活动。活动之初,儒林社区两委干部梁健雯一连花了两天时间逐一走访社区商家,最终社区内15家商户达成合作意向:以自愿的形式提供一定优惠额度,由社区统一制作优惠券和宣传推广,期间居民只需要通过下载“学习强国”APP,并成功注册个人信息打卡,学习积分达到200分以上,即可获得儒林社区爱心商家联盟大礼包一份。截至6月5日,活动已兑换100多份礼包。

“‘学习强国’平台对党员已十分熟悉,但如何激发群众使用与学习?此前在九江镇内并未有先例。”作为活动的组织策划者,梁健雯说,活动刚开始最担心商家的支持度问题,没想到在后来走访时,答应加入的商家很

多,这才让她坚定了信心。

在儒林社区,这里坐拥九江镇最大的大正路商圈,尽管早在3月起商圈就已逐渐复苏,但人气依然较往常下降明显。“我们想到何不以党建引领为切入点,让党员带动群众一起学习先进知识?于是就想到了通过社区的搭台推广,帮商户吸引人气;通过商家优惠的吸引,让更多普通群众关注‘学习强国’平台,并激发他们的学习热情。这是一种双赢的尝试。”梁健雯说。

6月3日,陈小姐从社区党群服务中心成功兑换了大礼包一份。打开大礼包,里面有各种各样商家的优惠券,美发的、摄影的、餐饮的……优惠券最长使用年限为一年,最短使用时间也有一个月,这让她惊喜不已。“我以前以为‘学习强国’就只是党员的学习平台,这次通过打卡学习,才知道这里有很多的先进知识可以学习。”

一位参与活动的餐饮店负责人表示,现时虽暂未收到有市民前来消费用券,但社区在助商促经济方面的努力有目共睹,更期待后续的活动效应,相信市民的消费热情很快会调动起来。



参与学习的群众收到“大礼包”。

天富科技城至龙溪地铁站 开通如约巴士

全程约3.5公里,沿途设5个站点

珠江时报讯(记者/马一右 通讯员/邵铭坚)6月5日,佛广公汽桂城分公司正式开通天富科技城至地铁龙溪站的如约线路,停靠天富科技城、宝石东路站、龙表路、万科金域中央北及地铁龙溪站共5个站点,全程约3.5公里。

“以往每天在这里等公交车去广州上班,不仅人多拥挤而且候乘时间也有点长,很多时候我等不及都只能打滴滴,今天新开通了如约巴士之后,感觉方便太多了。”陈小姐家住万科金域中央、工作在广州,是一名典型的“广佛候鸟”,坐上这趟由天富科技城至地铁龙溪站的如约巴士,让她直呼“方便”。

“我们在前期调研中发现,桂城同成社区群众出行至龙溪地铁站的需求较大,为进一步打造‘广佛同城、互通便利’的交通出行服务,我们特地开通该如约

巴士。”佛广公汽桂城分公司营运服务部副主任张导明说。

该如约巴士发班时间分别为上午7:10、7:25、7:40、8:00、8:20、8:40,采取线上及线下两种购票方式。其中,线下购票方式就是上车刷卡或投币,线上购票则通过“如约行”微信公众号或者APP进行在线购票。

开通首日,该分公司组织志愿者到线路上的各站点开展志愿服务活动,为市民提供线路站点咨询、行李搬提、体温测量等服务,同时还特意开通了“天富科技城至地铁龙溪站出行群”让广大市民扫码进群,广泛收集大家对该如约线路的优化服务建议。

“我们会对市民的合理化诉求一一进行记录,并作进一步的研讨。”张导明表示,下一步,分公司将根据出行需求进一步优化线路的班次设置,进一步满足广大市民的出行需求。



如约巴士司机为乘客测量体温。

通讯员供图