

三变 社会治理参与度

从「关我啥事」到「我能做点啥」，激发居民自治力

当生人变熟人，当“社区是我家，治理靠大家”的理念生根发芽，共建、共治、共享家园便会成为居民们的共同目标，而这也是南海“创熟”的路径。

“您看到了吧，这里有杂物占道，垃圾回收点也确实有异味。”在狮山镇罗湖社区翠湖绿洲，小区楼长团队队长贺方赞一路仔细巡查，对居民反馈的问题，核查一个就向物管人员反映一个。

社区是城市基层社会治理的“最后一公里”，也是党和政府联系群众、服务群众的“神经末梢”。这道困扰着许多基层党群工作者的难题，在南海的众多小区都有“高分答案”。

就像翠湖绿洲小区，在成立楼长团队后，公共设施设备破损、公共卫生、公共收益等问题都得到了回应与改进。在楼长的感染下，越来越多的人主动询问“我能做点啥”，参与到小区的志愿服务中，这些看似微小的变化，令贺方赞骄傲不已。

从“关我啥事”到“我能做点啥”，折射的是居民对共建共治共享的社会治理制度的认同感。越来越多居民消除“看客心理”和“依赖心理”，更积极主动地参与社区治理，描绘出社区治理的“同心圆”。

南海常住人口数超370万，城市治理呈现出“人口众多、结构复杂、利益多元、问题凸显”的特点，社区治理难度大。在《南海区“创建熟人社区”三年行动计划（2021—2023年）》出台后，南海全域推进“创熟”，通过健全“三长制”，搭建村（居）民议事厅、完善矛盾纠纷调解机制等，有效激活小区治理这根“神经末梢”，激发居民自治力。

里水镇金旗峰社区岭南机械厂生活区的“小圆桌”，就是居民“说事儿”的地。该小区是老旧小区，没有物管进驻，住户多是老人，楼道本就狭窄，还堆满杂物，居民上下楼都要“提心吊胆”。

针对杂物占道的问题，小区楼长议事代表召开融和圆桌议事会，商议解决方案。在执行阶段，一群可爱的“银发”老人亲自上阵，带动居民清理杂物。“现在再也不担心踢到杂物。”走在楼道内，居民廖月娥心情舒畅，幸福感指数直线上升。

2022年，南海盘活传统场所，整合各类阵地，打造7个镇（街道）级“创熟”阵地，重点打造里水镇金溪社区“融和圆桌议事厅”，大沥镇沥雄社区“网上市民议事厅”等居民互识共娱共议新空间。

起于城市社区的“创熟”，也在向农村社区延伸。2022年，南海建立健全“三长制”，其中，桂城街道以楼长制为基本，推动“巷长制”长效发展，以“巷长制”助攻工业厂区厂房治理难题，实现家门口、街区口的微治理，推动农村社区从粗放治理向精细治理转变。

社区治理水平直接关系到居民的获得感、幸福感。2023年，南海区将“打造‘创熟’服务工作站，实现为民生办实事”列入南海区十大民生实事项目之一。小到房前屋后、邻里之间，大到城市精细化治理，南海“创熟”带来的基层治理之变还只是开始，并没有完结。

文/图 珠江时报记者 戴欢婷 杨慧（署名除外）
通讯员 殷小彬 曹月颜



■里水举办邻里乐(跳蚤市场)，亲子家庭进行旧物义卖和物物交换。

从南海 创熟 看基层治理 三变

南海全域深化创建熟人社区，构建与高质量发展相适应的现代基层治理路径

三月的桂城海棠村，街面干净整洁，随处可见的绿植在明媚的春色中，生机盎然。漫步在这里的大街小巷，悠闲舒适的生活尽收眼底。

海棠村由原来典型的“脏乱差”老旧城中村，蝶变成焕然一新的美好家园，是桂城街道桂一社区在党建引领下“创建熟人社区”，加快推动基层治理现代化，将“短板”变成“潜力板”的生动实践。

社区虽小，却连着千家万户。2021年，南海区民政局牵头出台《南海区“创建熟人社区”三年行动计划（2021—2023年）》（以下简称“创熟”），推动人们“与邻为善、以邻为伴”，全域深化“创熟”，构建与高质量发展相适应的现代基层治理路径。

两年来，南海“创熟”交上了这样一份“答卷”：10000余名楼长、巷长、街长、街坊志愿者的群策群力，化解邻里矛盾纠纷超5000多宗，带动其他居民志愿者参与社区治理超1000人次，累计开展社区活动1万余场次……

可喜的不只是数据，而是数据背后呈现的变化。3月14日，南海区召开党建引领、竞标争先“创熟”示范工程推进会议，共同探讨“创熟”在南海创新基层社会治理体系建设中进行的系列有效探索。

■狮山尚观嘉园小区楼长开展志愿巡逻系列活动。



一变 干部与居民关系

从「关门拒绝」到「开门相迎」，社区治理翻新篇

记者见到大沥镇嘉怡社区党委书记、居委会主任冯桂贞时，她正在跟社区工作人员挨家挨户了解小区改造、加装电梯、消防通道整治等公共事务，共建美好社区。

“现在比以前好多了，居民见到我们来了，不会关起门来，愿意听我们解释几句，偶尔还会拉家常。”冯桂贞说，从“关门拒绝”沟通到“开门相迎”拉家常，居民态度的变化让她觉得社区干部与居民的心真的“连”上了。

凭着多年的社区工作经验，冯桂贞深知，人心是一道锁，凡事心通了，人熟悉了，事就好谈了。可是，要做到“熟”，谈何容易？

胆大、心细、面皮厚、脚头勤。这“十个字”是“创熟”带头人冯桂贞个人总结的“创熟工作法”。

嘉怡社区位于广佛交界地带，是大沥镇城市化程度较高的社区。社区面积1.8平方公里，超一半以上是流动人口。涌入的大量外来人口，让社区的人口结构变得复杂，也随之出现一些基层治理问题。“这些问题体现在一些邻里矛盾里。”冯桂贞说，如何把小区党支部、业委会、街

二变 社区「近邻」之间

从「相见不相识」到「互信互助」，邻里情更浓

在走街入户中，社区工作人员敲开居民的家门，倾听诉求、解决困难，在无形间打开了他们的“心门”，鼓励他们走出家门，拉近邻里“心”距离。

来自湖北恩施的阳明兰，在南海工作生活多年，但忙碌的生活、陌生的邻居，一度让她走不进憧憬的社区生活。7年前，社区义工敲开了她的家门，邀请她参与社区志愿活动。

“本来是想带着孩子去体验一下，没想到就爱上了。”在志愿活动中，阳明兰认识了许多志同道合的邻居。2017年，她注册成为“i志愿”的一员，参加长者生日会、交通劝导、便民服务、为长者送菜等各类志愿活动。

“创熟”路上，南海许多社区都涌现出像阳明兰这样的“创熟”同路人，他们可能是党员、志愿者，也可能就是普通居民，他们生动而具体地诠释了“远亲不如近邻”。

创建“熟人社区”，让居民从“相见不相识”到“互信互助”，是初衷也是目标。南海以党建为引领，以拉近居民之间感情为出发点，以“创熟”为抓手，充分发挥党员干部和志愿服务队伍作用，通过开展邻里活动、培育邻里文化、密切邻里关系等措施架起邻里温情桥，升温唤醒邻里情。

“文化推动”，也是南海“创熟”的主要途径之一。

坊会、物业公司、居民扭成一股绳，汇聚力推进基层治理，她在“创熟”工作中找到了答案。

现在，嘉怡社区探索出创熟131工作法，以社区党委为“主心骨”，通过建阵地、育主体和推服务3个创熟手法，以“纳百川、同心圆”为工作思路，培育了名雅花园等4个街坊会，培养出38名小区矛盾观察员，开展“百脑汇”居民议事厅协商议事活动，通过小候鸟驿站、同业互助会等“创熟”阵地，直面社区治理中的短板和弱项，一把钥匙开一把锁，累计服务群众超过30万人次。

在南海，像嘉怡社区这样的“创熟”示范社区，坚持党建引领多方参与，打开基层治理新局面的案例并不鲜见。

一直以来，南海“创熟”工作以夯实基层党建基础为引领机制，在社区党组织的统领下，干群关系越来越密切，在70个城市社区已全面铺开“创熟”，15个农村社区完成“创熟”试点，打造了7个镇（街道）级“创熟”阵地，评审出20个示范社区及20个优秀案例、84个达标社区，“创熟”成为基层治理的“关键变量”。

最近，桂城大圩社区重启“圩日”，逢周一、周六“圩日”，集市超300个摊点开市。为重现大圩烟火，社区党委以“创熟”为抓手，设立圩日文化宣传、党员志愿服务等固定便民岗，发动社区志愿者、网格员为居民提供各类便民服务，聚力打造“圩日”文化品牌。

在大沥镇平地社区，“亲子共读”以阅读为引，让家长和孩子共同成长，拉近亲子、邻里距离；在九江镇西社区，西西街坊会组织居民开展墙绘活动，勾勒描绘乡村振兴、和谐社区等主题，以墙为纸，扮靓社区；在西樵镇樵华社区，一场“志愿墟日”传承志愿服务精神，吸引更多人加入其中……

事实上，诸如读书会、故事会这样的“邻里节”活动，在南海众多社区贯穿全年。居民们在一场场活动中相互交流、增进感情，变陌生人为熟人，变成社区治理主角。

尤其在2022年末的疫情冲击下，市面上抗原试剂、退烧类药物出现暂时性短缺，在南海区的楼长群、业主微信群等网络平台，街坊主动分享多余药物、共享防疫物资的信息层出不穷。这种守望相助的“熟人社区”良好氛围，是“创熟”成效的最佳体现。

数看南海 创熟

70个城市社区

2022年，全区70个城市社区已全面铺开“创熟”工作，15个农村社区完成“创熟”试点；打造了7个镇（街道）级“创熟”阵地，评审出20个示范社区及20个优秀案例，84个达标社区，将“创熟”打造为社会治理的品牌。

10000余名社会力量

2022年，全区10000余名楼长、巷长、街长、街坊志愿者的群策群力，守望相助的“熟人社区”氛围逐步显现。

104个社区

2023年，“创熟”工作将重点在非户籍常住人口集聚的农村社区开展，优化提升“创熟”品牌，逐步在城市社区中推广建设“创熟”阵地，有望打造104个达标社区、近20个示范社区及20个优秀案例。



■西樵镇樵华社区“创熟”工作服务站。珠江时报记者/陈肖玲 摄