
推动老新村“五化融合”

管理新模式的思考

黄勤

陈旧的房屋建筑、复杂的居民结构、落后的硬件设施、虚设的物业服务,这是建于上世纪八、九十年代老新村社区的通病,近年来,各级政府曾花大力气整治,但问题依然存在。无锡市黄巷街道刘潭新村是老新村社区,社区老年人多、弱势群体多、民生诉求多,虽然经过老新村改造,房屋外观有明显提升,但法律关系、经济支付、人员处置等管理上的各类难题仍然不断涌现。为破解痼疾,在总结以往工作经验基础上,刘潭新村社区以业委会为突破口,坚持以信息化为手段,社会化为支撑,群众化为基础,项目化为保障,常态化为目标,“五化”融合推动形成“多元联动、协同发展”的老新村社区管理新模式,自2014年实施以来,取得良好成效。截至2017年底,刘潭新村社区群众满意度和幸福感一直保持在95%以上,在梁溪区群众满意度测评中名列前茅。

一、信息化:变“事后处置”为“主动发现”

做好群众工作,掌握一手信息是关键。刘潭新村社区将日常走访与信息化手段相结合,通过“四访四听”,全天候开门纳谏,搭起了与社区群众的“连心桥”,有效提升社会治理水平。“拜访”个别谈心听,上门拜访社区离退休老干部、德高望重居民代表,开展面对面个别谈心,听意见;“走访”上门联系听,定期到群众家中,听真言;“会访”集体座谈听,组织结对共建单位、辖区企业、“两代表一委员”、居民代表等多类型开展座谈,听取各界意见建议;“网访”上网在线听,通过电话专线、网络平台等,与群众互动,听群众“评头品足”。

二、社会化:变“社区独奏”为“多方参与”

社区在鼓励和支持社会各方面参与过程中,摸索形成了“三会”制度,极大程度激发了居民参与热情,推进居民自治制度化、规范化、程序化,增强居民对社区的归属感。举办居务听证会。社区定期召开听证会,发布阶段工作重点、为民办实事项目进度、经费使用情况等工作动态,并在社区主要位置张贴党务、居务、财务、事务等来提高透明度,让居民的知情权、参与权、决策权、监督权得到保障。成立邀约协商议事会。对涉及面广的事项,由社区邀请业委会、辖区民警、业主代表、利益当事人以及街道相关部门领导进行专题邀约协商,推行小区事务“一事一议”。作为连接党群关系的纽带,社区邀约协商议事会越来越显示其强大的生命力。如:每幢大楼安装楼层牌,使得走亲访友的居民不会走错;车库乱收费问题在议事会上得到了妥善的解决;道路的维修和电子探头的安装,受到小区居民的一致好评。成立民主评议会。社区党总支组织居民代表听取社区工作报告,接受居民对社区工作的审查和考评,通过社区工作人员内部互评、居民对社区工作人员的综合评定,强化社区民主监督,增强社区干部工作责任心,强化了全心全意为人民服务的理念。

三、群众化:变“被动管理”为“共同治理”

在指导业委会的成立和管理上,始终坚持党建先行,围绕群众化目标,引导群众自我管理、自我服务。党组织做得实。业委会组建初期,率先在业委会内部成立党的工作小组,业委会成员中党员占比达到60%。党的工作小组受社区党组织领导,在业委会中发挥政治核心作用,履行政治领导、知情参与、支持促进、协调监督和团结凝聚等职能。在实际操作中,遵循行政工作群众化的原则,搭建业委会班子。业委会党组织有位退休的社区副书记,一开始居民不是很认可,以为她是代表社居委的。后来开展楼栋自

治会中,通过长期的楼栋自治会事务的指导和调解工作,这位退休的副书记慢慢地取得了居民和业委会的认可,业委会和社居委也就走在了一起。布点撒网铺得广。在积累了足够的工作经验后,这位退休的副书记牵头负责在各个分片区成立业主委员会,并成立单独的自治办公室,加上楼栋自治会的成立,整个社区铺开了自治管理网络,做到管理全覆盖。群众参与热情高。社区根据群众特长,分别组织了爱心服务队、联防服务队、环保服务队这三支志愿者队伍,为群众开展全天候服务。爱心服务队定期到困难户家中送上关爱,开展孤寡老人日间照料服务,陪老人聊天、买菜,让老人们感到“空巢不空,孤老不孤”。联防服务队,实行24小时网格化巡逻。同时整个小区安装30多个监控探头,进一步延伸安保服务。环保服务队针对社区内占道经营、乱停车、道路坑洼等老大难问题,重拳出击,长期占道经营的水果摊主动撤走,原先的荒地已绿意盎然,坑坑洼洼的4号门前道路平坦美观。

四、项目化:变“零敲碎打”为“有章有法”

近年来社区以项目化为多元共治实施渠道,做强公益创投项目,做实民生实事项目,做好便民服务项目,通过项目化将多元共治、共建共享的理念付诸现实。公益创投项目上,打造了“幸福彩虹服务社”“善爱工坊”“爱友新希望”等项目帮扶社区弱势群体,做靓项目品牌的同时,更关注于提振残疾人、癌症患者信心,鼓励残疾人、癌症患者融入社区,积极参与各类活动。残疾人通过自己的劳动,制作产品,社区帮他们拓宽销路,为残疾人创收、补贴家用,残疾人成为社区建设的最大受益者。癌症患者通过“爱友新希望”这个平台病友间互相鼓励,互帮互助,增进了友谊,也更加的乐观积极开朗。民生实事项目上,社居委与业委会密切联系,共同出资安装了晾衣架全覆盖,解决了居民晾衣难的实际问题。锦盛苑小区每个门栋的电子门修复到位,粉刷和油漆楼道扶手,铺设草坪停车位,在社区主要出入口安装限高器、减速带,确保车辆慢行进出。各项为民办实事的举措真正落到实处,进一步增强了自治服务的影响力。便民服务项目上,社区因地制宜开通24小时便民服务热线,为弱势群体提供开锁、送餐、代购、小家电维修、下水道疏通等服务项目。通过“居民点单、社区下单、党员接单”的形式,实现了党员与群众的双向互联。自便民服务热线开通以来,已接到需求近千件,帮助残疾人、孤寡老人解决了日常的生活难题。

五、常态化:变“突击推进”为“长效保持”

这几年积累了很多工作经验和做法,社区尝试着通过完善制度、优化机制等方式将之提炼并延伸,力求以制度促规范、以督查促整改、以考核促落实。建立健全工作制度。通过建立楼栋自治会联席制度、工作通报制度、民情日记制度、自治办评估制度,使楼栋自治会成为居民群众的政策时事宣传员、社区建设议事员、为民办事服务员、文体活动组织员、社会管理信息员。抓好共建共治共享。秉持社居委、业委会共建共治共享原则,把业委会的管理和社居委日常事务结合起来。通过配齐业委会班子,把社区干部与业委会成员结对,通过点对点、人对人,一方面更好地指导业委会管理,另一方面,让老百姓养成遇到物业纠纷去找业委会的生活习惯,从而更好地协调居民邻里纠纷,提高老百姓的自治热情。强化社会监督。结合区民政扁平化管理要求,将社区划分为数个网格,社区干部、业委会成员在网格内担任网格负责人,将网格负责人职责、服务承诺、联系方式在驻街单位、居民楼栋上墙,接受群众监督,每半年组织网格内的居民代表、人大代表、政协委员、驻区代表等对网格进行1次述职评议。