

构建自治共治新格局 助推社区治理新常态



召开居民会议



黄克勤

社区是党联系群众的最基层单位，社区工作是党和政府联系居民的“连心桥”、为人民群众办实事的“服务站”、做好城市基层工作的“稳压器”。居民区党总支书记作为社区工作的“领头雁”，在服务群众、优化管理、推动自治、维护稳定和抓好党建工作中担负着重要职责。当好新形势下的居民区党总支书记，既是一项技术，又是一份责任；既是一种挑战，更是一门学问。

石六居民区党总支书记黄克勤分享了他的一套“石六经验”，同时讲述了他是如何走出一条社区基层的善治之路的。

群策群力 凝聚力量 不断探索社区治理新路径

自黄克勤担任石六居民区党总支书记以来，他几乎没有完整的节假日，先后为社区居民解决了数以千计的急事、难事、愁事，为百姓福祉奔走不停。

“谢谢你们又特意上门来看我，这个冬天很温暖！”居民陈老伯口中所称赞的，是“向阳花”为老服务队的一名志愿者。黄克勤介绍，石泉六村的老年人有不少，独居及行动不便的老年人又占多数，为了能帮助到这些老人，2017年，在黄克勤的号召和帮助下，小区的楼组长、退休职工、社区党员和居民志愿者成立了“向阳花”为老服务队，共同为有生活困难的老人提供服务。

“随着队伍不断逐步壮大，服务内容、服务人群逐渐扩展和延伸，他们不仅帮助老人购物、维修、缴纳费用等解决日常生活中的一些实际困难，还会根据每位老人的不同情况提供针对性的服务，全方位关爱老人。”黄克勤说，前不久的一个晚上，退休居民刘婆家中停电，打电话向结对的志愿者求助。正在外面吃饭的志愿者接到电话后二话没说，立即赶到老人家中查看情况，并及时为老人联系物业及电力公司进行解决。像这样的义务上门服务，“向阳花”为老服务队成员都做过不少。无论是电路维修，还是卫生清洁等，只要居民有需要，“向阳花”为老服务队队员都会义举上门服务。不少志愿者表示，自己做的都是举手之劳的小事，能帮到大家，就觉得非常开心。

在黄克勤的带领下，团队成员从原来的30人发展至35人，受益的老人也从原来的70人发展至90人。他们在不断总结经验、拓展思维、创新服务内容的时候，也树立起一套属于“向阳花”的服务理念。渐渐地，“向阳花”为老服务队成为了社区建设、居民自治保障的中坚力量，还获得了“2017年普陀区十

佳志愿者服务站”的荣誉称号。黄克勤表示，“向阳花”这支特殊的为老服务队为石泉六村的小区管理提供了不少新思路，不仅有效解决了社区老人看护难的问题，还在一定程度上打通了社区治理的“毛细血管”，得到了小区居民的普遍赞誉。

面对居民的认可，黄克勤并没有沾沾自喜。“社区工作者，是党和政府各项政策落实的‘最后一公里’，只要我们扑下身子，多下功夫，在工作中倾注热情、真情和激情，就没有做不好的事情。”这是黄克勤经常挂在嘴边的一句话，也是他10多年来为居民服务的一个缩影。

真抓实干 铆足劲头 将“被动拆违”变为“主动作为”

走进石泉六村，你会发现这里小区路面干净整洁，道路两旁绿树掩映，周边环境清静惬意，这都得益于一年多来普陀区积极开展“五违四必”综合整治工作和“无违建创建先进居村（街镇）”工作，使得石泉六村在大力推进小区“五违”整治和“无违”创建工作中取得了显著的成效。“现在违法建筑没了，小区环境也干净了，我没事就带着孙子出来转转。”居民刘阿姨说起自己居住的小区，言辞间满是赞美。她和小区居民都觉得，现在小区这么好的生活环境来之不易。

众所周知，石泉六村典型的老式小区，小区内的存量违法建筑数量较多，天台、天井搭建已成为居民们司空见惯的乱象，底楼破墙开门并对外出租的情况也是层出不穷，加之建设年代较早，缺乏合理规划，种种现象让生活在这儿的居民怨声不断。

“拆违时要‘雷厉风行’，做老百姓工作时则要‘和风细雨’，多站在他们的角度思考问题，才能事半功倍。”黄克勤说，在石泉六村里曾有一名退伍军人，因腿脚不便在家门口搭了个铁皮棚子摆放残疾车，棚子已搭了十余年。当他一听到要拆除违建时，就扬言坚决不拆。为此，黄克勤数次上门和他推心置腹地谈心，并且让另一名跟他有相似经历的党员志愿者上门与他拉家常、聊心事，经过不懈的努力，最终说服他主动配合拆违。这样的事例枚不胜举。小区里还有一户居民破墙开门经营日用百货20余年，其女儿身患疾病长期无业在家，生活仅靠微薄的营业收入维持，拆违难度可想而知。针对这一情况，街道、居委会根据店主女儿的实际状况，牵头帮助其找到了工作，解决了他们一家的后顾之忧，最终店主同意封门。

“由误解到理解，由争议到建议，由观望

到期望。”在过去，违建一直是环境综合整治的大难题，而今年以来，石泉六村的居民对拆违的态度已然发生了根本的转变，拆违已变成了一项得到居民理解和支持的“全民运动”。一位主动配合拆违小区业主表示，自己曾是违法建筑的搭建者，但现在是在拆违的支持者，从一开始的不理解、不配合，在经过社区工作者们主动上门进行政策宣传和耐心解释后，主观意识上有了很大的转变，作为小区居民，有义务、有责任投入到社区建设中。

随着老大难的违法建筑逐一被拆除，石泉六村成为了普陀区首个“无违建创建先进居村”，同时也成为了街道拆违工作的一根标杆。“拆违不能一拆了之，拆了之后，建、管、美工作一样要跟上，这样居民才会有更强的获得感。”据黄克勤回忆，拆违期间，居委前后开了70余场意见征询会，以菜单勾选的方式，让居民自己决定要修缮哪些点位，同时结合实际，从矛盾集中问题、短板问题等重点、难点出发，找准解决问题的着力点，充分发挥党建引领、自治共治的作用，通过前期宣传与耐心细致的沟通，推动居民思想观念转变。这一系列工作赢得了居民们的一致支持，包括那些违法搭建的居民，也对小区整体环境的改善充满期待。“基层建设的着力点在居民区，出发点和落脚点在居民，这种‘自上而下’的集中决策与‘自下而上’的民主讨论，大大推动了拆违进程。”黄克勤说。

多元共治 “内功传输” 让社区治理经验薪火相传

社区是社会治理的基础平台，已日益成为各种政策的落地点、各种利益的交汇点、各类组织的落脚点、各种矛盾的集聚点，是创新社会治理的重要突破口。而年轻的社区工作者则是加强社区工作中的一支新生力量，除了让他们能够发挥出自己的聪明才智，在社区发展中不断成长之外，生活上的关怀也至关重要。作为工作十多年的老法师，黄克勤将自己在工作中积累来的好经验、好做法传授给社区的年轻人，同时鼓励广大年轻的社区工作者扎根基层、建功立业。

在他的传帮带下，石六居民区涌现了不少守信念、讲奉献、重品行、作表率、有本领、靠得住的年轻干部，他们迅速成长为了社区的骨干力量。镇坪居民区党总支书记侯明浩、薛家库居民区党总支书记茹洁婷、石岚三村居委会主任严永嘉都是其中的佼佼者。这些年轻的“80后”们，立足社区、服务群众，他们工作大胆、拥有信心，独特的视角以及新颖的观点让社区治理思路不断突破创新，呈现

蔬菜进社区
爱心送上门

天气冷？买菜远？脚脚不方便？居委会志愿者帮送小菜到屋里厢来！

由于菜市场之间相隔较远，买菜难问题长期困扰着石泉老年居民，为解决社区居民买菜难的问题，街道积极联系多方资源，探索“蔬菜进社区”模式，打造“15分钟生活服务圈”。

2017年7月7日，第一场“蔬菜进社区”活动在管二居民区举行。早上7点，各种新鲜的蔬菜整齐登场，等待多时的居民纷纷上前选购。居民李爷爷一边选购心仪的蔬菜，一边开心地说：“买菜再也不用跑远路，也不用担心缺货短两，关键价格真实惠。”当天，吸引了200余名居民前来选购。

之后，石一、管三、镇坪、太浜、铁路等8个居民区也陆续开展了“蔬菜进社区”活动。目前，已覆盖居民区8个，2018年共举办390场活动，受益人群达69000余人次。

从田间地头直接将新鲜蔬菜送到社区居民的餐桌，减少中间环节，让进入社区的蔬菜的价格持平甚至低于市场价格，风雨无阻，“蔬菜进社区”活动深受社区居民的欢迎。

今年，根据居民需求，街道将在管一、石二、和平等6个居民区开展“蔬菜进社区”活动。此外，将通过召开沟通会、现场勘验场地、制作服务排片表、排摸行动不便高龄老人需上门送菜单、制作意见反馈表等措施，让蔬菜进社区更规范、有序、便捷。临近春节，爱心企业五分田也为高龄、困难老人们提供了爱心蔬菜，由社区志愿者们送至老人家中。

在方便社区居民购买蔬菜的同时，各居委会还组建了送菜志愿者队伍，为高龄、独居老人、特殊人群等送菜上门。

出百花齐放的态势。

2012年，石泉路街道招募社区工作者，大学毕业的茹洁婷顺利通过考试，到石泉六村居民区负责民政条线工作。“我第一天去居委会，黄书记就告诉我做社区工作要热心和细心，见到居民要主动和居民要打招呼。”茹洁婷说，除了打招呼，她还学会了很重要的一点，就是只要居民来居委会求助，无论是不是自己的职责所在，都会尽力帮居民解决问题。好几次，居民因为家中漏水等物业管理问题来找茹洁婷，虽说不是她的“份内事”，但她仍然到居民家中查看情况，并帮助他们联系物业尽快解决。一来二去，居民都夸她热心、务实，嘴甜腿也勤。

在黄克勤的悉心指导下，茹洁婷的工作能力提升很快，3年后，她到薛家库担任居民区党总支书记。从原先负责某个条线的居委干部，到现在需要带领整个团队开展各方面工作的居民区书记，她直言挑战不小，“我很感谢黄书记，正是他的教导与鼓励，才会造就现在的我，他的爱岗敬业、不辞辛劳的精神使我终身受益。”茹洁婷颇为感慨地说道。

如今，“不让工作找上门，主动出击找工作”已经成为石泉六村社区工作者的工作习惯。谈及如何做好社区治理工作，黄克勤表示，只有知百家情，问百家需，解百家难，暖百家心，居民才能信任你，支持你。离开了居民的支持和信任，那便犹如无源之水、无本之木，所以只要做“有心人”，用心了解社情民意，把居民的事放在心里，居民也会为社区治理尽上一份力。