



小巷里弄间

旋律

出彩处

宝兴：用“情”服务的世代传承

作为申城的第一居委，宝兴居委会从群众自治组织发展而来，一代又一代宝兴居委干部始终用“勤”做事、以“情”贴心，为这里的居民烙下了深深的“宝兴情”。

作为全市第一批市级文明小区，宝兴里环境更整洁、邻里更和睦、生活也更方便了。基层群众自治的活力也在摸索实践中突飞猛进。弄堂里的重大项目都由居民百姓参与、决定。弄堂里的群文活动也红红火火，43个居民小组里，涌现了拳操队、扇子舞队、象棋队等9支文体小组，居民们的生活有滋有味。“宝兴经验”不仅见证了上海城市社区治理及居民自治的清晰年轮，更探索出了超大型城市基层社会治理的新路径。

东风：50米的弄堂里蕴含“宝藏”

毗邻南京东路的东风居民区，走出弄堂口，就是繁华。别看这条弄堂只有50米，这里的特色工作可真不少，集合了多家老字号的共建单位，每月10日的便民服务日，二十余项的服务内容在弄堂里忙碌着，剪头、磨刀、修伞……社区居民足不出户，就可以体验服务。

除此之外，这里的石库门文化也很浓厚，2013年在党总支的倡议下，居民自发组建了一支名叫“东风雅集”的自治团队，从书画发展出茶道香道、插花编织、文化传习、民间乐队、棋牌拳操等十多个具有石库门老城厢韵味的项目，让更多的年轻人、新上海人不出社区就能欣赏海派文化，了解上海，融入社区。

昭通：“多弄堂”也有了安全感

作为混合型的二级旧里小区，在外滩街道并不少见，而像昭通居民区这样，一个小区多个弄堂出口的还真的不多见。

因为房屋的关联性较差，进出的人员也比较繁多，丢东西，少东西的情况时有发生，让居住这里的居民极度缺乏安全感。为加强小区治安管理，提升居民生活品质，居委通过“零距离家园”的平台，在多弄堂口安装了监控探头，小区进出路口和重点地段全部纳入监控中，并设立了十多个保安岗亭进行值守，增加了社区治安防盗力度，还组织志愿者开展安全巡查活动，维护辖区治安秩序，提升了居民群众的安全感，也大大提高了居民的满意度。

云南：你不堆我不堆，各自门前扫扫清

对于二级旧里小区来说，楼道堆物是块硬骨头，也是块不得不下工夫去“啃”的骨头。可这对于云南南路居民区来说，都不算事儿。

2016年，居民区成立了“彩云家园”自管会，由居民自主协商处理楼道堆物问题，成员们每周都会在小区里进行巡视，一旦发现堆物，立刻向居委反映情况，并与相关住户沟通，对堆物做到及时清理。自从成立了自管会，小区的环境越来越好，楼道堆物的难题也顺利破解。

时至今日，在居民区党总支的引领下，自管会还在每天坚持参与清洁家园的工作，让社区愈发美丽。

永安：“四字真言”引领工作

“自治+共治”，是永安居民区的“四字”工作法，通过党建引领零距离家园理事会搭建平台，着力推动居民区自治协商，着力破解小区综合治理中的顽症难点问题。

区人大代表、联建单位相关领导每季度都会走进社区，通过“人大代表联系社区活动”、“永安片区党建联席会议”、“感谢有你·社区温暖行”等活动加强与居民群众的沟通与联系，倾听居民群众的意见和建议，积极开展平安小区、文明社区、文明楼组、文明家庭的创建工作；开展困难家庭帮一帮、孤寡老人送温暖、志愿服务献爱心等爱心活动，帮助居民群众解决各类困难和问题，促进文明和谐社区的建设。

山北：炒辣椒的愿望实现了

外人很难想象，从家门口走到南京路步行街用了5分钟的居民，会把炒辣椒看做是一件奢侈的事。去年年初，作为第一批试点“微更新”项目的永亨大楼，在山北居委的引领下，通过“三会制度”协调和解决了多年来存在的历史问题和矛盾。

重新编排公位布局，在每个灶台上安装了吸油烟机，并铺设通风管道；拆除违章建筑，设置电瓶车充电场所；引入太阳能发电系统，免费为居民提供楼道照明和电瓶车充电……日益盼望的需求解决了，居民参与社区事务更加积极和主动了，大家自发成立自治小组，共同维护大楼的每一处环境。

汉口：区域化党建里的“明星”居委

别看汉口居民区只有0.8平方公里，可这里汇聚外滩金融集聚带和很多高大上的企业。由7幢老大楼组成汉口小区，有300多家社区单位，如此丰富的社区资源，也让党建联建的工作做得有声有色。

通过党建服务点“以点带面”；区域化党建联建“全面开花”；主题党日活动“凝心聚力”；主题党员小课堂的党建模式，建立以居民区党总支为核心、居委会为主导、党员群众为主体、区域单位和群众组织多元参与的组织架构，不断探索党建引领自治共治的新机制，加快推进居民区党建工作，将社区各项工作推上一个新台阶。

盛泽：所愿所盼终将实现

“被列入旧房改造动迁地块，是老城厢居民几十年的所愿所盼，社区内的居民都非常珍惜这样的机会。”

日前，对于盛泽居民区来说，如何做好政策宣传、维护社区稳定等工作的重中之重，刚刚结束的新一轮的征询工作，公平、公正、公开地展示了居民的真实意愿。老百姓盼着改变居住环境的同时，而这里，也终将成为他们记忆深处最难忘的回忆。

社区志愿者服务中心：让文明之光更闪耀

2012年成立的外滩社区志愿者服务中心，是一个拥有8000多位成员的“大家庭”。招募志愿者、管理服务项目，记录服务时长、开展能力培训……每一项内容虽然平凡却很重要，目前，中心已有十一类近200余支志愿服务团队，涵盖为老、助残、社区治理等多个领域，拥有“咏年楼”、“滨江外滩文明游园志愿者”、“苏州河护卫队”等一批品牌团队。结合今年的垃圾分类工作，中心组建了一支专业的指导团队，深入社区为志愿者们开展专项培训，让每一位志愿者都熟悉掌握垃圾分类的知识，更好地指导居民。他们以平凡而琐碎的志愿服务点亮社区里的文明之光。

北京：新老市民一家亲

老弄堂里老年人多，新市民也多。早在2011年，北京居委着力打造特色品牌项目——“新市民会客厅”，通过“三融”（即：融入，融合，融洽）工作法，居委定期邀请新老市民到会客厅坐一坐、喝喝茶、聊聊天，邀请新老市民共同参与社区举办的各种活动，从而拉近彼此的距离。

此外，居委还根据他们的需求确定服务内容，“有外来家庭提出，他们要外出上班、做生意，假期里小孩子没人看管”，于是每逢假期，在居委办公区域内，一间特殊的“教室”准时开课，居民区里的外来家庭的子女就可以来这里上课、做活动等。居民们给教室取了个名字，叫“老弄堂·新课堂”自修室。

宁波：市中心里的一抹绿

拥有八十年代的售后公房、二级旧里的弄堂，还有成套楼房的宁波居民区，要开展好社区工作，可不是轻轻松松仅用一套方法就行得通的。

售后公房的楼道堆物严重，居委依托零距离家园的平台，通过各方资源，解决难题、化解多年的邻里堆物的纠纷和矛盾；居住在老式弄堂的老年人比较多，家电坏了没出修，一有难题就手足无措。居委召集一批有“手艺”的党员志愿者，成立了一支老服务团队，帮助辖区居民解决小问题，上门费和检查费全部免费；同时，为了满足居民的文体需求，一条名为“绿沿街”的健康道正在打造，通过小细节提高生活质量。

中山：重拾邻里守望情

在这个二级旧里的居民区，小区无物业管理，环境脏乱差。为了改变老旧小区面貌，近年来，中山社区党总支以党建引领基层治理为抓手，以“红色基因凝聚在一起、群众期望奉献在一起、邻里守望互助在一起、美丽小区协商在一起、社区精神引领在一起”为切入点，建立了以小区党支部为核心、以党员为主要力量、以志愿者为依托、小区居民广泛参与自治新模式，致力为居民打造一个有温度的老小区。

永胜：解决问题，就要从根源着手

正在修建的轨交14号线（豫园站），地处永胜社区内，因为施工工程大且工期时间长，给周边居民带来了不少影响。为密切与周边社区居民的沟通联系，在居民区党总支的引领下，轨交14号线项目部与居委签订共建协议，定期共同开展社区活动，增进施工单位与社区居民间的沟通联系，渐渐地，居民家中遇到需要小修小补的情况，施工单位也会力所能及地提供上门服务。

此外，这支新组建的居委班子，干劲十足，重新组建社区志愿者团队参与社区服务，并充分利用社区资源，惠及社区居民、服务社区，营造和谐社区环境。

综合为老服务中心：“家门口”的幸福安老

去年10月刚开张的综合为老服务中心，是一个面向全体社区老人，集机构、社区、居家养老为一体，同时兼具“医养”特色、“一门式”受理的多功能、枢纽型为老服务设施。

卫生医疗点、社区护理站、处置室等为老年人提供护理等级评估、医疗护理、上门服务；日间照护中心，提供错时服务，提高托位使用率；日间照料服务延伸，提供居家上门服务。

此外，通过引进“咏年楼”志愿服务组织进行管理，对接丰富的医疗资源，为各居民区的失能失智老人家庭提供照料技能培训、精神慰藉等多种服务。

虎丘：曾经“爱找麻烦”的人，现在是社区的骨干

组建志愿者队伍，主要是挖掘社区骨干，提倡党员参与。而在虎丘居民区，他们却找了一堆“爱找麻烦”的人。

在虎丘居民区中，有很多大型的施工工地，这也导致“爱找麻烦”的居民三天两头上门跟居委反映情况，通过居委积极对接施工单位，协助解决居民反映的情况，平日里，还组织这些居民与共建单位开展社区活动，建立良好的关系，让大家感受到了党总支的付出。

在今年推进的垃圾分类工作中，这些“爱找麻烦”的居民自发组建了一支志愿者团队，协助居民区开展自治，助力社区发展，成为了社区建设的骨干。

山西：文化底蕴最为丰富

最靠近“文化一条街”的山西居民区，充分运用先天优势，以群众文化需求为切入点，以群众文化活动为载体，努力搭建居民休闲娱乐、文化交流、学习教育的平台，不断营造健康向上的文化氛围。

通过辖区共建单位的支持，组织居民参加书展活动、新书见面会、专家客座主讲等；丰富社区居民的文化底蕴，提升居民的文明素养。寒暑假期间，为社区小朋友们开展不同主题的红色教育课程等受到了居民群众的拥护和称赞，有效地推动了社区文化活动的开展。

瑞福：环保标兵小区

对于今年实施的垃圾分类工作，瑞福小区上下显得格外地“淡定”，早在2013年，瑞福居民区就开始了外滩街道第一批环保小区试点，近年来更是不断尝试通过自治工作推进环保生活进小区。

居民区党总支通过改变小区环境面貌入手，改建了垃圾厢房，设立了专门的建筑垃圾堆放点，让居民更加自觉地投放。日前，居民区还通过街道引入了一台湿垃圾处理器直接将湿垃圾加工成浓缩的有机肥料，作为小区花卉的营养土。既实践了生活垃圾“分类减量、资源利用”的环保理念，又减轻了环卫工人的工作强度。

社区党建服务中心：社区党员的“娘家”

作为一个开放、多元、融合的小区，外滩街道通过党建引领，积极引导党建资源和服务力量向基层集聚，推进“500米党建服务圈”建设。

“书记工作室”培育基层社工，带教“老法师”们将“独门秘籍”传授给新同事，帮助其尽快适应社区工作环境；“红色定向赛”，集红色寻迹、场景体验、线上学习、线下互动于一身，青年党员自发组建学习社，在感受革命情怀的过程中，相互学习交流、增进友谊；连续举办四年的“微党课”大赛，深受党员们喜爱，今年新增的“声”临其境“微党课”，为红色经典影片配音，使党员重温历史，进一步在社区中发挥先锋模范作用。

社区文化活动中心：文化“大餐”吃不停

“通过引入第三方来运作中心，更善于了解百姓的文化需求。”每年，中心都应和时代主题，根据人群来设置文化服务，让内容更加接地气、更加充满活力。“外滩亲子课堂”召集辖区内的亲子家庭，开展手工、绘画、科普等课程，通过家庭式互动，让亲子之间得到沟通；“魅力舞台”传统节日的系列活动演出，为群文团队提供良好的平台，发挥余热，彰显风采。

此外，为了提升村居的活动室的建立，文化配送的全覆盖，文化中心还为各居民区建立了多样的资源配，居委可以根据需求选单。不出家门口就畅享“文化大餐”。

无锡：“硬件”不够，“软件”出彩

“让每位居民的脸上都洋溢着微笑，是我们工作的目标。”对于老人多、小商小贩多、外来人口多的无锡居民区来说，“硬件”设施上虽然薄弱了些，但“软件”上绝对是够硬。

“小小景观师”，凝聚社区里的小朋友一起参与社区治理，通过墙绘等形式，美化社区，提高了社区居民的幸福指数；“四美团队”，凝聚社区的老年群体，参与到社区各类活动中，以推进创建全国文明城市城区为契机，不定期开展集中教育培训活动，并以居民公约等传导正确价值导向，以教育教化、家风家训、移风易俗、礼仪礼节、文艺等活动提升精气神。

新建：我的健康我做主

正在进行“微更新”项目的新建居民区，里弄焕然一新，而重建的“健康弄”更是别有一番风味。

说起“健康弄”，要追溯到2004年，为了给居民一个健康的环境，教会居民健康生活，新建居民区提出“我的健康我做主，我参与，我快乐”的自治理念，通过自治项目的宣传和开展，让健康的生活方式不断深入到千家万户。

在这条弄堂里，居民共同学科普知识、学健康烹饪、学健身运动。通过今年的“微更新”改造，“健康弄”引入了新的运动器材，安装了移动音箱，健康的生活仍将继续。

社区事务受理服务中心：百姓的政务“实体店”

“全市通办”、“一网通办”、“全体无休”……188项民生事务办理打通为民服务最后一公里。

社区事务服务中心作为市民的政务“实体店”，为让更多人享受到便捷的服务，外滩街道社区事务受理服务中心主动“跨前一步”：围绕“一网通办”的要求，通过数据化、信息化探索辖区内事务受理新方式，针对不同类型的受众拓展领域、延伸服务等，网上平台推出的预约服务，市民凭借网上预约的信息可至中心直接办理业务，免去排队之忧；并有专职工作人员在线回答问题，解读政策，让居民更加轻松易懂。

城市网格化综合管理中心：全年无休保驾护航

网格中心依托统一的数字化城市管理平台，把行政管理区域划分成若干单元网格，派出网格监督员在这些单元网格内巡查，及时发现问题，并通过一套完整流程形成立案、督促、处置的程序，由相关责任单位在规定期限内解决。街道统一整合调度各种资源，联动区域社会管理力量，起到类似“大脑”的核心作用，形成一个社区管理的“大数据”。采用网格化后，各个公共部门和执法主体都被纳入到信息系统中，实现了各个层面的实时沟通和信息共享，由指挥中心从中协调，避免了“七八顶大盖帽管不了一个破草帽”现象。

社区卫生服务中心：打通公共医疗服务“最后一公里”

“家门口”的卫生服务中心，满足了居民的基本医疗和公共卫生需求。除了特色的临床科室运作之外，中心以家庭医生为核心，整合基本医疗与基本公共卫生服务，开展健康管理服务，对签约家庭和成员提供承诺式的基本公共卫生服务和契约式的基本医疗服务；通过“家庭医生教育沙龙”开展“面对面”的健康教育和健康咨询，为特殊人群提供健康管理服务，定期上门访视有需要的签约居民……

忙碌的工作之余，中心医护人员也积极参与社区志愿工作，每月20日，中心医疗人员走上南京路步行街为市民提供免费义诊、健康咨询等服务。