

用人情味道激活社区

芷江西路街道在社区工作中探索“情感之治”，设立“人情味道”指数体系，激活居民自治共治的热情，挖掘出社区治理的内生动力，更推动了基层社区治理水平的提升，为居民构筑一方宜居社区。

芷江西路街道，典型的上海中心城区居住区，老旧小区较多。街道辖区内有个值得回味的现象：尽管一些居民楼建造时间久远，但住在其中的居民却不愿搬离，“因为这里的人情味浓。”人民城市人民建，人民城市为人民。芷江西路街道在社区工作中探索“情感之治”，设立“人情味道”指数体系，激活居民自治共治的热情，挖掘出社区治理的内生动力，更推动了基层社区治理水平的提升，为居民构筑一方宜居社区。



“人情味道”指数体系发布活动现场

人 发掘有心人、热心人、善心人

位于普善路上的芷江西路街道邻里中心（以下简称邻里中心）是活跃度、集聚度非常高的社区公共服务点：食堂好吃、实惠，经常人气爆满；图书馆是一方净土，白领白发齐聚；还有可共享天伦之乐的亲苑，可看大片的影剧院以及价格实惠的发型屋、项目繁多的便民苑……成立两年来，邻里中心辐射街道辖区内18个居委，接待了44万人次到访。

正是通过邻里中心这一创新社区公共服务平台，街道发现了社区的有心人，组织了社区的热心人，找出了社区的善心人，引导人人参与社区自治共治的工作中来。

暑期又到了，邻里中心的“体验馆长”和“邻里小馆长”上岗了。原来，邻里中心为社区中有心参与治理和服务的居民与孩子特别设置了岗位。家长可以带着孩子走进邻里中心，参与服务，也了解社区的日常点滴。感受度强了，归属感就会慢慢滋生。今年疫情发生后，邻里中心筹集社区力量，为社区奋战在一线的工作人员募集到不少防疫物资。

社区居民的参与和自主管理是推动社区自治的内生动力，邻里中心注重培养愿意参与自治的热心人。邻里中心有个邻里议事厅，成员由居民代表、街道科室代



表、中心服务团队代表组成，从邻里中心的规划、建设、活动安排，到自身周边的社区事务，成员都会在每月例会上议一议。

邻里中心还为善心人做慈善搭平台。邻里中心内有一个公益咖啡厅，售卖的收益全部捐献给社区基金，至2019年底已向社区基金捐入善款14135元。在这里，做慈善的方式还有很多：位于前台的捐款箱里，经常有居民塞进无偿捐款；藏书6000余册的图书馆内，有超过十分之一的藏书来自居民及社会各界的捐赠，为社区送上书香的同时也送去了爱心。

去年底，街道完成成片二级以下旧里征收，更多公共空间被释放出来。未来，街道将打造更多聚人气、聚人心的社区公共服务平台。

情 营造浓浓邻里情

三兴居民区北方佳苑是街道辖区内一处商品房小区，邻里情却像老弄堂里的老邻居们一样浓得化不开：谁家有什么事情，会相互帮衬；遇到小区共同事，大家也会商量着来。

“情感是链接居民与社区最坚实的纽带，街道做好‘情感之治’，放大居民间的感情因素。”街道办事处主任马士威说。

北方佳苑便是一个缩影。推进垃圾分类中的高层撤桶，一度是北方佳苑的难题。居民不理解，看到居委干部来了，甚至会捂着桶，以示拒绝。街道与居民区做好“知情”与“通情”：提高居民的知晓度、参与度，让问题迎刃而解。街道与居委会工作人员对居民晓之以理、动之以情，从大讲垃圾分类是大趋势，从小讲有利于环境卫生；同时引导党员居民、志愿者居民参与推动，树立“红点楼”做垃圾分类工作正面典型，带动其他居民参与。有居民担心“分好的垃圾会在处理时被混装”，街道积极回应：引入了垃圾源头处理装



置，实现了垃圾减量不出小区。看到自己的诉求被回应，居民们感觉到参与其中的认同感，转而积极地参与到垃圾分类中。

如今，走进小区7号楼组，让人眼前一亮，走廊干净、温馨，还富有生活情趣。7号楼居民在楼组长的带领下，通过楼组会议、以民主自治形式，在公共空间营造了老上海石库门氛围。温馨公共空间的背后是7号楼浓浓的居民情。在楼组长带动下，原来相互不往来的居民好似一家人。“乡情”，正是推动居民参与社区自治共治最温暖的“土壤”，如今7号楼组是小区居民争相学习的“网红楼”。

味 有趣味、有品位、有韵味

虬江路上的复元坊小区，是上世纪90年代初原拆原建的老小区，一度小区设施老旧、无证设摊、居民抢占公共地盘等乱象丛生。但这几年的复元坊早已看不出那时的模样。

2018年，在街道实行的“美丽家园”建设下，复元坊大变样：原来乱糟糟的小区中心活动区域，变得干净整洁，还增设了三色步道、健身器材与小凉亭，成了居民最喜欢的休闲空间；原来居民乱堆物的公共空间，种上了绿化，装上了公共晾衣架，既解决了居民晾晒衣服的需求，也让居民有了家门口的小花园。

居住环境变好了，居民对社区的热爱之心油然而生。居民自发组织起来美化与服务小区、楼组：会书画的邻居绘制了美图、美字来点缀走廊，手巧的邻居为没有电梯的楼宇增加了老人爬楼时可坐

下来休息的爱心椅，烧得一手好菜的邻居们聚在一起分享美食……书法楼、书画楼、科普楼、爱心楼、美食楼等特色楼组涌现出来，孕育了一批优秀的自治项目，更集聚了一批居民。

在街道的引导下，更多的人参与到复元坊的氛围营造上。小区一处违建拆掉后，露出来的空白墙被打成一面“孝亲墙”，墙上的图案是征集来的小区以及周边小区的小朋友们的画作；为做好垃圾分类工作的宣传教育，小区新增了一处环保科普展示中心，内容有趣、形式生动，如今这里成为周边学校学生校外参观活动的打卡地。

现在，不少复元坊居民都说，我们小区虽然建成得早，但在大家的努力下，小区越来越有趣味、有品位、有韵味，生活也越来越甜蜜。

道 党建引领下的治理之道

位于虬江路上的精文城上城，是一个大型配套精品住宅社区；但随着居民的入住、业委会的成立，围绕着小区维修资金使用纠纷问题的投诉纷至沓来，业主与业主之间、业主与业委会之间、业主与物业之间、业委会与物业之间矛盾不断。业委会长期瘫痪，物业管理缺位。

街道与居民区发挥党建引领下“三驾马车”的作用，通过法治之道、自治之道，引导城上城治理走上正轨。

正确发挥业主委员会的作用，对解决在物业管理中的矛盾、提高社区生活环境十分重要。业委会改选势在必行。但业主对业委会人选、标准等存在较大分歧。“面对分歧，业委会改选的每一步更要依法依规。”居民区党总支书记季云说。

2016年，小区启动业委会换届改选。在街道关心下，城上城基层党支部和居委会做了大量细致有效的工作，发动业主、依靠小区志愿者积极参与共同协商、群策群力破解种种难题。比如，筹备组按照业委会改选的正常流程，耐心与各种不同意见的业主进行沟通，让他们顺利地表达各自的意见和建议，并及时听取和采纳，得到了绝大部分业主的支持，随后筹备组对每家每户上门发放了



业委会候选人推荐表，为日后顺利开箱、唱票奠定了良好的基础。

换届改选小组召开了18次会议，召开全体楼组长、志愿者大会8次，异常的辛苦换来了居民的满意：历时11个月，小区业委会终于成功换届，新的业委会成员的同意率都在96%以上。

街道党工委书记柯琪说，街道希望通过“人情味道”指数体系的发布和运用，以数字化方式更直观鲜活地体现和检验芷江西的社区治理成效，让“人情味道”成为深化社区治理工作的有力抓手和推进社区治理能力现代化的不竭动力，不断提升社区居民的安全感、幸福感和满意度，建设好共同家园。