

嘉定新城(马陆镇)推进基层民主自治建设

“镇管社区”让呼与应零距离



【视点】随着城市化进程的不断加快以及外来人口的大量导入,嘉定新城(马陆镇)积极探索新形势下社会管理模式。2013年末,嘉定新城对村、居委,相关部门,公司作了相应调整,整合四个村和六个居委,成立六个社区,通过“镇管社区”进一步推进基层民主自治建设,构建公共管理服务有效下沉、社区自治共治稳步发展的良好格局。在嘉定新城党工委(马陆镇党委)的正确领导下,各社区紧紧围绕“牢记服务宗旨、破解民生难题、探索新城核心区社区建设与管理发展之路”这一主题,开创特色工作,解决群众最关心的急、难、愁问题,获得了社区居民的普遍称赞。

申·社区

静安区“双工”联动 探索社区慰老服务新模式

正在惠谷村居民区试行的“社工、义工”联动为老服务模式,成为静安寺社区探索社区“慰老”服务新途径的“试验田”。

这天上午,来自众益志愿者服务中心的义工和街道社工三人一组,分成12个小组,走访了12户孤老和独居老人家庭。大家一起陪着老人聊天闲话家常,还给老人家留下自己的联系方式,提醒老人一定要注意身体,生活中有什么困难别客气,打个电话就行。和年轻人聊得兴起,老人们不仅谈起自己过往的经历,还饶有兴致地把自己的绘画、书法作品拿出来“亮相”。通过点对点的服务,老人们感受到社区对他们的关爱,而年轻义工则得以走近平时并不熟悉的群体,收获另一种感动。

以社工、义工为主体的“双工联动”机制,通过整合社工、义工的人力资源,让社工带动义工,开展心理慰藉访谈、情感安抚等志愿服务,协助老人整理家居和适度的生活照料,让不少年轻义工和自己服务的老人结成“忘年交”。

闸北大宁老年乐园项目 探索志愿服务常态化管理

为了实现大宁老年乐园项目志愿服务的常态化管理,提升老年乐园志愿者与活动室管理小组的志愿服务能力,日前,闸北区大宁路街道社工站老年乐园项目组召集各活动室专职志愿者和活动室管理小组组长召开2月项目例会,积极探索大宁老年乐园常态化管理新举措。

此次例会除了由项目社工和参会人员分析了老年乐园项目实施情况的相关数据外,项目社工就下一阶段项目实施的重点工作向参会人员做了详细介绍,包括3月4日学雷锋大型便民服务的活动安排、拟从3月开始试行的的大宁老年乐园星级活动室评比标准、志愿者管理及能力提升的具体举措等等。

通过大家的分享和交流,大宁老年乐园项目组进一步帮助专职志愿者提升与活动室管理小组组长之间的沟通能力,指导活动室管理小组组长引领志愿者做好志愿服务的技巧与方法,引领各活动室志愿者和管理小组组长利用各自的优势条件逐步提升项目志愿服务质量,逐步使大宁老年乐园的志愿服务实现规范化管理、常态化管理。

长宁新华街道 物业法规培训进社区

近日,长宁区新华街道“蓉之林”物业咨询工作室在法华镇路东镇居民区活动室对东镇居民区各小区的业委会主任、副主任开展物业法律法规培训活动。经过组织,共有10余名业委会主任、副主任参与此次活动。

近年来,随着法律知识的不断普及,业主的维权意识也在不断提高,小区内物业管理方面的矛盾也越来越突出。培训中,蓉之林工作室的钱仁昌老师首先给大家讲授了《物业法》等法律法规,然后通过生动的案例对大家在日常管理中遇到的一些常见问题进行了剖析,对大家的一些疑问进行了现场解答。而后,各位业委会主任、副主任各抒己见,以座谈的方式充分表达自己的看法,分享自己在物业管理中的经验,对一些物业管理中的热点问题进行了讨论。

化解基层矛盾 筑牢第一道防线

嘉定新城(马陆镇)白银社区自2013年12月成立以来共接到各类信访17件,针对居民信访内容,社区工作人员主动沟通、协调各方,把维护居民利益放在首位,筑牢化解基层矛盾的第一道防线。

2013年12月26日中午,白银社区接到14位居住在新城金郡临泽路188弄的居民通过网上信访渠道投诉的信访邮件,14位居民共同反映了188弄小区与周边商铺间无围墙隔离,小区地下车库因与外界相通存在管理漏洞,小区绿化格局与当初看房承诺不一致等问题。白银社区立即启动突发事件应对措施,于当天下午成立由社区综治联动办公室与居务办公室组成的紧急事务小组,前往实地查看。了解具体情况后,随即连同金郡居委筹建组与小区开发商和物业公司进行协商,并听取开发商给出的初步处理方案。并于30日上午,召开协调答复会。会上,社区紧急事务小组、金郡居委筹建组、开发商代表、物业公司代表和8名信访代表分别发表意见,共同协商讨论,最终在争议问题上达成了共识。这是白银社区自组建以来,首遇的大型信访事件,该事件仅以4天时间快速有效解决,突显了“镇管社区”模式的优点。

当值24小时 居民诉求有回应

社会利益关系的日趋复杂,使得社情民意表达不畅,利益诉求回应不力,矛盾与冲突的积累影响着社会的稳定与和谐。对此,镇管社区模式巧妙地化解了这些矛盾,不仅可以降低群众反映问题的“门槛”,更能提高回应居民利益诉求的效率。自开展组团式联系服务群众工作以来,育兰社区就不断延伸服务触角,开设了社工热线,为居民24小时不间断提供

服务。社区共有六名专职社区工作者,6部手机24小时开机,除网络故障,全天候接听居民来电,居民有事可随时连线居委。

某天晚上十点多,居民许女士家的电闸突然坏了。独自在家的许女士不知要如何处理。就在她翻看手机通讯录想打电话求助朋友的时候,突然想到了不久前手机里储存的“社工热线”的电话号码。抱着试一试的心态,她拨通了电话。居委干部赵宇红接到电话后,立刻着手处理。考虑到物业人员早已下班,赵宇红打了电话给小区专职电工李嘉忠,请他帮忙。李师傅了解情况后,二话没说就背起工具包来到许女士家中,为她修好了电闸。社区居民陶其明也是“社工热线”的受益居民之一,他曾因车库大门出故障被反锁在车库,不能出门,最终求助热线得到帮助,“一看到门锁坏了,我就想到了‘社工热线’。不论什么时间,只要拨通这个电话,居委干部总能第一时间赶到现场处理问题。”

为了确保“社工热线”常热,提高居民对“社工热线”的满意度,育兰社区居委干部对居民每一次的诉求都进行回访。同时,对事项办结率、服务对象满意率等指标进行考核测评,并严格奖惩措施。据统计,自“社工热线”开通一年多来,共接到各类咨询和求助电话501个,办结494,办结率将近99%。提起“社工热线”,居民都亲切地称为“居委服务居民最动听的音符”。

镇管社区模式让居民反映的事务处理变得更加快速有效,发挥社会管理服务工作重点下移至基层一线的优势,为建设现代化新型城市保驾护航。

量身定制 为民服务全方位

“镇管社区”打破了传统政府居高临下唯一管理者的模式,通过功能重新定位,形成以党委统领、政府负责、社区自治、居民参与的新型管理模式。嘉定新城(马陆镇)各新建社区分别结合自身实际,

推出具有特色的基层民主建设,充分发挥居民在社区管理、服务、监督中的积极作用,把居民的个体行动转化为集体行动,将居民的潜在热情转化为实际行动,进一步形成居民组织化、有序化、常态化参与的格局。

白银社区成立了一支集宣传、法律、治安、修理、生活保健等多功能于一体的居民志愿者服务队;马陆社区则依然沿用村民代表大会制度和村务监督体系等,以不同形式进一步创新参与式民主方式,搭建民主化管理平台和协商式共治平台,形成政府、社区、居民三位一体的管理“互联网”。

希望社区针对大部分居住主体人群文化层级较高的现状,率先引入“智能服务”理念,重点打造“希望树”微信公众平台,初设社区简介、社区信息和社区活动三大板块,下设希望树、社区概况、社区地图、联系我们、政策告知、生活小贴士、共治共建、综治联勤、社区活动和宣传公告十个子项目,根据试点推进情况和百姓实际需求再作适当调整和完善,使之与社区建设、百姓生活紧密联系在一起,形成集信息化、网络化、智能化于一体的党群工作新平台,在提高服务品质的基础上,架起党群关系新桥梁,进一步密切党群关系。2014年1月17日该平台正式开通上线,作为嘉定新城(马陆镇)镇管社区模式试行后的第一个社区微信公众平台,“希望树”将为辖区居民及单位提供日常所需的各类政策与咨询,及时发布社区动态,目前已有关注者300余人。

此外,社区还与每位党员签订志愿服务协议书为居民免费提供环境清洁、义诊、法律援助等公益服务,并通过党建引领下的“契约化共建”和自助餐式的“按需联建”,更好地整合各类公共服务资源,如邀请瑞金北院专家教授深入社区开展大型义诊、健康知识讲座,为居民提供网络看病预约、快件代收等,从健康保健、民生保障、生活便利等方面提供全方位服务,着实架起一座为民服务的“连心桥”。

记者 施颢赞