浙江宁波基层社区治理创新促居民满意度提升

线上有社区“管家” 线下能邻里守望

近年来，浙江省宁波市按照中央和省委关于创新社会治理、加强基层基础建设部署要求，以深化平安浙江、法治浙江建设为引领，积极创新城乡社区治理体制机制，强化社区自治服务功能，努力构建共谋、共建、共治、共享的城乡社区治理格局，提升基层社会治理能力和水平。近日，笔者深入基层采访发现，宁波多地涌现创新基层社区治理新模式，取得了良好成效。据统计，2014年宁波市社区工作居民满意度达到90%以上，比2012年提升6个百分点。

“e线”工作法高效服务居民

社区是个缸，什么都往里装，还要滴水不漏，怎么办？在“互联网+”时代，余姚市凤山街道东江社区推出“e线”工作法，通过建立社区网站、QQ群、微信群等，开启社区O2O服务群众新模式。一条看不见的“e线”，成为联系辖区12个小区、2937户、7000多名居民的纽带，变身快速高效解决居民急事难事、社区大事小事的“管家”。

东江社区党支部书记鲁韵琴向笔者介绍，社区45周岁以下居民占社区人口的75%，正是因为人口年轻化这一优势，让“e线”工作法得以大展身手。鲁韵琴如数家珍：“居民足不出户，不仅能通过掌上‘百事通’了解计生办证、劳动保障、医院门诊安排、交通违法查询等各类公共信息，还能通过‘私人定制’网上预约社工一对一延时、错时服务，而‘双线行动’应急服务、‘报料人平台’、‘网上议事厅’等线上线下互动渠道，能及时解决处理社区各类‘疑难杂症’。”

今年3月13日是雾霾天，网名为“阳光水岸谷”的居民发现社区内工业幼儿园双河分园前面有人焚烧垃圾，使空气质量雪上加霜，她第一时间拍照上传网络并留言。鲁韵琴和社工立即赶赴现场，并会同消防人员、城管队员将火扑灭，还适时向居民开展环保宣传。

经过两年实践，“相约东江”社区QQ群成员发展到将近400人，社区公众微信平台有1000多名“粉丝”。

小区车棚违规出租零发生

老小区车棚出租问题一直是“老大难”，卫生状况混乱，居民与租户矛盾频发，成为社区不安因素。但是在宁波市海曙区江厦街道郡庙社区，这一问题得到了妥善解决，车棚违规出租现象连续7年零发生。

笔者了解到，郡庙社区狮子街129弄、95弄有常住人口近2000人，属于人口居住密集区。2008年以前，大量外来人员租用车棚居住，违章搭建现象严重，卫生状况更是混乱。

针对以上问题，街道召开业主委员会议，根据物业提供的车棚出租住人数据，共排查出违规使用车棚110间。物业公司限期对车棚编号重新进行喷印，统一标号、规范管理。社区发动党员志愿者、和谐促进员等热心群众以及物业、楼道小组长张贴通告，并上门宣传劝导承租户搬离车棚。对在通告限期内没有搬离的车棚承租户，社区联合街道、公安、城管等部门连续5天集中清查，发现一户清退一户，有效控制了车棚违规出租现象。

为保障后续长效管理，社区还成立了由党员、楼道小组长、辖区单位代表、小区业主组成的“邻里守望者”监管团队，建立每月例会、车棚出租现象管控办法等机制，还制定了《郡庙社区环境卫生公约》。群策群力之下，社区群众满意度大大提升。

多地探索社区治理新模式

今年7月中旬，宁波市委召开十二届九次全会审议通过《关于创新社会治理全面加强基层基础建设的决定》，为提升宁波市城乡社区治理水平制定了新目标，明确了新任务。

近两年，宁波市财政投入3000多万元，委托社会组织、专业机构承接社区公共服务和管理项目1200余个，以满足养老助残、纠纷调解、特殊人群帮教等群众需求。为确保基层“有钱办事”，宁波市落实社区工作经费保障，全市行政村工作经费、社区工作经费、服务群众专项经费，平均分别达到35.1万元、36.8万元和22.5万元。

宁波各县、市、区积极探索社区治理新模式，以区域化党建为引领，统筹协调各类社会组织、驻区力量和资源，构建多元参与、共同治理的格局。北仑区打破传统城市街居、行政村界限和管理模式，将240个行政村和社区、10个工业园区统筹规划为83个新型社区，建立社区联合党委、社区协商议事组织、社区公共服务中心“三位一体”的新型社区组织体系。在全市流动人口100人以上的村和社区，推广建立了“和谐促进会”，促进新老宁波人和谐相处、城乡基层和谐善治；为完善落实基层自治制度，象山县探索推行“村民说事、村务会商、民事村办、村事民评”，强化民主议事；海曙、鄞州等地健全居民会议、社区听证、民主恳谈等对话机制，推动协商办事；宁海县等地实行农村“小微权力”清单，有效实现民众监督。

为夯实社区治理基础，宁波市还积极探索“党建+”工作模式，通过优化党组织设置，推行“社区建党委、楼群建支部、楼道建小组”，全市城乡社区实现党组织全覆盖。实施基层带头人队伍建设“领雁工程”，推出120名优秀村(社区)带头人。在此基础上，深化网格化管理工作，推动服务力量下沉，连续20多年组织在职党员进社区联系服务群众。统计显示，宁波市去年开展社区服务项目1.4万个，认领“微心愿”3.6万个。 **谢台选**

金山漕泾社区管理一网全覆盖

新漕泾 供稿

近日，笔者从相关部门获悉，金山区漕泾镇居民热线电话“67256660”已经开通，主要用于城镇社区管理相关问题的投诉。该热线电话的开通意味着居民又多了一种途径反映社情民意，同时为政府借助网格化管理提升社会治理水平提供了有力抓手。

漕泾镇城市网格化综合管理中心于6月底建成，7月初进入了试运行阶段，“大平台、广覆盖、全时段、高效能”的服务平台初步形成。

网格中心主要承担镇级层面城市管理的指挥、协调、处置等事务工作，负责辖区内城市网格化综合管理及市民服务热线受理转送，承担24小时应急值守，突发公共事件应急处置等相关事务工作办理。对辖区内城市管理相关问题统一受理、统一派单（处置）、统一协调、统一监督、统一考核。

全镇14个村（居）已建立村（居）网格化工作站，具体承担村（居）层面各项事务管理的协调、配合、处置等工作，由村（居）委会主任任站长，村（居）各条线负责人任工作站副站长或组员，村（居）民小组长、小区物业、平安志愿者等力量组成监督员巡查队伍，每个村（居）都配备了2名以上兼职网格监督员，对住宅小区及农村地区进行巡查。

为了进一步强化主动发现能力，采取网格监督员街面巡查、视频监控，村（居）委干部、村民小组长、妇女队长、党小组长、平安志愿者巡查等多种方式，及时发现上报各类问题。不断创新拓展社会化监督发现渠道，引导社会各方通过“12345”市民服务热线、市民巡访、网络媒体、第三方监督等多种渠道，举报投诉各类城市综合管理问题。

网格中心负责对“12345”市民服务热线、区网格化督办件等区级渠道发现的问题，向职能部门和各村（居）派单，负责对区下达、镇和村（居）委会各类渠道发现的问题，向各职能部门、村（居）委工作站、联勤队伍派单，同时，要求各职能部门及村（居）都要固定一名专职接单人员，便于联系和操作。对各类城市综合管理问题，按照依法履职、快速处置要求，分类制定标准化的处置流程，落实相应责任主体。对一些当场发现并能处置的问题或通过市民公约、乡规民约等自治方式能及时劝阻的问题，当即予以处置。经劝阻制止不了的，上报镇网格中心协调派单处置。

据统计，自7月2日网格中心试运行以来，城市网格化信息管理系统共受理处置工单35件，其中道路交通类8件、环卫环保类1件、公共设施类5件、设施管理类2件、市容环卫类19件；共接到"12345"市民热线投诉6起，其中建设交通类4起、公共事业类1起、经济综合类1起。

与此同时，为进一步加强与居民的互动交流，“微漕泾”微信公众号也已于近日开通，漕泾镇抓紧网上信访等新媒体阵地建设，不断创新方式方法，助推社会治理工作取得积极成效。

徐鑫

【动态】

甘肃➡➡

将在社区设立慈善超市

甘肃省政府办公厅日前发文披露，该省将在城乡社区设立慈善超市和社会捐助站（点），方便居民经常性捐赠以及捐赠家庭闲置物品。甘肃鼓励开展以扶贫济困为重点的慈善活动。为此专门制定了《甘肃省人民政府关于促进慈善事业健康发展的实施意见》。意见鼓励和支持社会公众通过捐款捐物、慈善消费和慈善义演、义拍、义卖、义展、义诊、义赛等方式为困难群众奉献爱心。

甘肃官方提出，党政机关、事业单位要动员干部职工积极参与慈善活动，重点面向孤寡老人、空巢老人、留守儿童、残疾人等群体，开展文体、法律、心理疏导、医疗保健等方面的志愿服务。到2020年，甘肃省社区党员干部参与志愿活动的比例达到90%以上。

关于慈善活动，《意见》还指出要逐步形成较为完善的慈善超市救助网络。此外探索捐赠知识产权收益、技术、股权、有价证券、慈善信托、慈善电子商务等新型捐赠方式。

甘肃规定，慈善组织应及时公开款物募集情况，募捐周期大于6个月的，每3个月向社会公开1次，募捐活动结束后3个月内全面公开；应及时公开慈善项目运作、受赠款物的使用情况，项目运行周期大于6个月的，应每3个月向社会公开1次，项目结束后3个月内全面公开。同时，甘肃畅通社会公众对不良慈善行为的投诉举报渠道。 **史静静**

山东德州➡➡

131个社区健身设施实现全覆盖

家住山东德州十三局北区63岁的张俊国，每天早上都会来到楼下的小广场，使用这里的健身器材锻炼身体。隔上几天，他还会到不远处的明月湖风景区，“那里的健身器材更多，活动场地更大，还有不少人跳舞、跑步。”张俊国对家门口的健身环境很满意。

目前，中心城区131个社区全部安装了健身器材，体育健身设施覆盖率达到100%。山东省德州市在明月湖风景区、长河公园、锦绣川风景区等市区各大开放式公园内也设置了种类齐全的健身路径，市民走出家门就可享免费健身服务。

德州市加强城乡体育健身场地和设施建设，大力推行全民健身，在城市社区建设15分钟健身圈，新建社区体育设施覆盖率达到100%。推进实施农民体育健身工程，在乡镇、行政村实现公共体育健身设施100%全覆盖。体育部门和住建部门联合下文规定，新建、改建、扩建居民住宅区，必须同时规划和建设相应的体育健身设施，其规划设计方案必须达到相关技术要求，把健身路径进社区列为小区建设强制性标准。结合城镇化发展统筹规划体育设施建设，鼓励各机关、学校、企事业单位在工作区、生活区也设置健身路径，并提倡各居民区都组建一支全民健身晨晚练队伍，配备一名社会体育指导员，每年举办一次社区健身路径挑战赛，以此动员市民积极参与健身活动。 **韩超**

整合资源创新社区应急动员方式

社区是城市应急管理体系中的重要环节。实践中，社区应急动员机制存在着动员主体和手段单一，动员的对象有局限，动员的资源支撑不够等问题。针对这些问题，应当在相应环节做出改进，主要是从创新动员手段、整合社区内外资源等方面着力。

针对社区实际，创新动员手段。传统的老旧社区需要巩固既有的传统动员方式，包括：加强平日的社区服务工作；主动探访；与驻区单位共建等形式增强动员的群众基础，利用与社区居民熟悉的优势进行应急动员。新型社区基础设施好，物业健全，但居委会工作群众基础薄弱，可以走专业力量动员路线，发动物业管理、业主委员会共同参与社区应急管理工作。

针对如今流动人口增多的特点，创新动员方式，尤其需要注意针对年轻人的动员手段创新。可以把开展应急宣教活动的时间放到周末，这样能够吸引部分中青年人士；针对年轻人步入结婚生育年龄段的特点，发掘他们的需求，通过计划生育服务工作，加强联系，了解其特长和服务意愿，以情动人，发动他们参与社区应急工作。利用中小学生暑期社会实践时机，开展丰富多样的应急宣教活动，并进而影响到他们的父母参与进来。在当前信息化的大背景下，互联网和手机使得信息传播的速度变快、传播面变广，这给社区动员提供了可资利用的技术工具。

整合社区内外的资源。需要发掘社区内部资源，包括社区居民和驻区单位及社会组织。社区居民是突发事件的第一当事人，因此，社区动员中居民自发的组织和自我动员就显得极为重要。社区居民作为应急动员中的人力资源，是突发事件发生时处置是否高效、及时的关键环节。建立社区居民的“专家库”，针对各人所长，发挥优势，为社区应急管理服务。驻区单位和社会组织也是社区应急动员的宝贵资源，可以提供应急志愿服务、相关财物支持，需要加以发掘。定期组织社区应急建设需求评估，搭建相应的社区应急资源平台。

赵亮员