

市郊社区管理如何发挥村居民自治作用？

——浦东新区书院镇丽泽社区多种亲民载体和激励机制让居民自治“活起来”



【视点】如何治理一个新、大、杂的社区，使之有秩序、有效率？这无疑考验着社区管理者的智慧。浦东新区书院镇丽泽社区在挑战中寻找机遇，不断探索更贴切、有效的工作机制，正打造着一个有原动力、有凝聚力、有创造力的熟人社区。

□记者 康晓芳 通讯员 沈璐

据了解，书院镇丽泽社区是一个新建的动迁小区，成立于2009年，辖区内有4个动迁小区和1个商品小区，社区地域相对较广，规划户数达4065户，其中不乏外来人口，由张江、闵行等地迁移至此的青年就业者，人口结构复杂。面对这样一个新、大、杂的社区，其安全系数、文明指数、和谐程度无不向社区党总支和居委发出了挑战。

多种亲民载体 把社区居民凝聚在一起

“社区治理，其实就是要做好‘人’的工作，而一个家庭的孩子，应当就是做好‘人’的工作最精准切入点”，丽泽社区的工作人员就此达成共识。确实，家庭是社区的细胞，孩子是家庭的核心。于是，丽泽社区党支部、居委抓住了这根主线，开设了“小草莓亲子乐园”，用这样一个亲民载体，打造“熟人社区”，而服务对象更加偏向外来人口。

在去年的社区活动“小草莓圣诞狂欢派对”中，7岁的张心悦小朋友在舞台上留下了激动又不舍的眼泪。“今天我很开心但也很不开心。开心的是可以站在小草莓的舞台上，不开心的是我马上要读小学了，再也不能参加小草莓乐园活动了，我非常舍不得大家。”社区的郭书记安慰落泪的小女孩说，“小草莓永远是你的家，记得常回家看看。”如今，社区“小草莓”活动寓教于乐，形式多样，把越来越多的社区家庭凝聚到了一起，最多时达到98家。

除了“小草莓”这样的交流平台和凝聚村民的载体，在丽泽社区里，还有“健康卫士”马医生、“快乐合声”丁老师、“一幢一岗”安全哨……

每周三、四晚上，社区内美妙的音乐，是社区志愿者小丁老师在教社区阿姨、叔叔们练声唱歌。这些“音乐苗子”原本都是“麻将迷”，平日里，以打麻将消磨时光。丽泽居委为丰富提高居民们文化生活质量动了不少脑筋，直到发现了社区居民丁老师。小丁老师是专业的声乐老师，对于居委会的邀请，她欣然接受，志愿担任小区音乐老师。“麻将迷”们在丁老师的教导下，从零基础开始，“弃牌迷乐”，现在已经是一支可以“亮相”于舞台的合唱队了。

“我作为一名医生，利用下班后的时间，给社区居民定期义诊，这是义不容辞的责任”、“看好门，站好岗，守好家，让我感到退休以后的日子更有意义”……在丽泽社区，不时有志愿者向社区管理部门的郭书记承诺。

一时间，快乐合声社区、夜诊医生受欢迎、一幢一岗守平安，“将服务延伸至21点”这一属于丽泽的服务品牌不断融入新内容、新项目。

丽泽社区管理者介绍，“打造‘熟人社区’，建立美好家园共同体，要联系群众、发动群众，不能只靠居委会单打独斗。只有充分发挥社区居民的志愿精神与自治力量，才会让居民有更多的收获感”。丽泽社区发挥自身主体功能，高度整合社区资源，让居民们既是受惠者的做法值得推荐。

据社区工作人员介绍：目前丽泽社区不仅有“小草莓亲子乐园”、“将服务延伸至21点”，还有“常青藤俱乐部”、“阿德工作室”等许多品牌项目，针对不同的人群，为社区居民提供了全方位的服务平台，融老年服务、社区安全、志愿者服务、居民调解、基础文化设施等服务为一体，得到了居民的一致好评和高度赞扬。

“积分”机制激活了 社区志愿者的服务热情

如何把这么多的载体管理好、经营好，显然只靠社区管理部门力量是不够的。办法总比困难多。丽泽社区建立志愿者“积分兑换服务”制度，将社区居民的志愿服务量化并延伸到社区服务、卫生整治、社区文化、教育、帮困、治安，以及服务残疾人、老年人、优抚对象等领域，打通了服务社区居民的“最后一公里”，其运作方式为：凡志愿者每参加满社区志愿服务2小时记1分并累加，以自然年为一个积分周期，每双月的月底可以将积分兑换服务、实物等奖励。

以“将服务延伸至21点”项目中的“百姓健身房”为例，据工作人员介绍：2012年，社区购置了健身器材，向居民们免费开放健身房。由于受居民们上班时间的限制，健身房始终门可罗雀。原来，对健身有兴趣的多为青年人，而健身房只在白天开放，青年居民白天基本都外出工作，这部分居民需求与服务时间的不对称，导致居委“好意”被

落空。当即，丽泽社区决定把健身房开放时间延长至21点。那么，谁来当好“守夜人”呢？自然，就是那批热心志愿服务的社区居民们。在这里，志愿者们无私奉献，坚守岗位，日日夜夜维护着社区健身房的秩序，健身房也从此使更多居民得到锻炼身体的机会。

健身房志愿者统一实行“积分制”记录自己的服务时间并可以兑换服务和实物。实物虽是微不足道，却是一种荣誉。志愿者为此增加了积极性，志愿者队伍也自己壮大。“积分制”的出现，不仅激发了社区居民的志愿服务的积极性，还有效填补了丽泽社区的人力资源空缺，变难点为亮点，规范了志愿者队伍的管理：从无序到有序。无论健身房“守夜人”、楼道“平安大使”、社区清洁员、夜诊医生、“快乐合声”音乐组，还是其他服务领域，丽泽社区靠“积分制”管理起来的志愿者队伍高质又庞大，他们在自己的家园里共同为社区建设成和谐温暖大家庭贡献着力量。

“熟人社区” 模式不断升级

丽泽社区的居民是从动迁户中来，他们从阡陌田野里走来，住进了高楼林立的小区，独门独户的住宅楼区，使人与人之间的交流少了，邻里关系变得疏远、冷漠。那么，门隔得远了，难道就此各自疏远，没有亲情了吗？今天，丽泽打造“熟人社区”，将过去纯朴的乡情保留在城镇化的进程中，将“各扫门前雪”升级为居民的自我管理、自我服务能力，用社区治理问题“倒逼”成社区善政的成果，值得借鉴。

在成果面前，当下的丽泽并没有停下脚步，丽泽社区表示：“打造熟人社区，没有完成时，只有进行时，对于现有的结果，只不过是开始。今后丽泽将会考虑引入专业的社会力量，提供更加精细化的服务和科学化管理。”无疑，丽泽“熟人社区”建设模式还会在建设进程中不断升级……



申·社区

城管公众开放日 百姓换位当城管

“城管执法工作确实不容易，如果不是参加这次活动，作为老百姓的我们都不能体会到城管执法工作的难度。”一位参与城管执法的李志龙老伯发出感慨。日前，浦东新区大团镇城管中队在大团镇南三支路永春中路路口举行了以“换位城管活动”为主题的大型活动，邀请20多名志愿者、市民代表组成市民执法小分队，在永春中路开展现场执法活动，让他们亲身亲自体验摊贩管理和摊点疏导，零距离感受城管的“酸甜苦辣”。活动当天，大团镇政法书记王兰君、武装部长施东杰到达现场。

城管六大队大队长施永平带领六大队执法队员共同参与此次城管公众开放日活动。活动通过在现场设置横幅、宣传展板，发放宣传资料，现场解答市民咨询等方式，宣传城管执法的各项法律法规及执法流程。参与的市民热情高涨，执法人员现场解答市民提问，登记市民投诉。20多名志愿者、市民代表组成市民执法小分队与城管们一起走上街头，共同参与执法，纠正乱堆乱放、跨门经营等违法行为。在一家水果摊贩前，有一部分水果占用了公共道路，城管志愿者李小英试图劝说店主，可店主怎么也不理睬她，还好城管刘队长帮忙，告知其违反了市容管理条例，并反复沟通，动之以情，晓之以理，引导其自动搬离。体验过后，大家连连表示城管工作不容易，并承诺向更多市民宣传城市管理，呼吁身边的每一个人都从我做起。志愿者李小英说：“社会上对城管的误解太深了，而城管开放日这个活动很有意义，让更多的人走近城管，了解城管，真正理解城管。”

据悉，今年7月15日是《上海市城市管理行政执法条例》修订实施一周年，市城管局将这一天定为全市“城管公众开放日”。7月11日至15日期间，浦东新区城市管理行政执法局下属各大队及中队开展了以展示浦东城管形象，搭建城管与市民共同参与的执法平台为目的的各项主题活动。“城管开放日”活动是宣传城市管理工作，提高服务社会和服务群众水平的有效载体，大大增强了公众对城市管理的理解、尊重、信任和支持，拉近了城管和百姓间的距离，使老百姓对城管的工作多一些理解，少一些误会，有力地改善了城管执法工作的舆论环境，逐步走出了城管被“妖魔化”的困局。

王敏华

体验红色之旅 激发爱国热情

8月2日，嘉定马陆新联村组织学生们参观嘉定革命烈士史料陈列馆。同学们认真聆听讲解员的介绍，并在少先队队旗下进行宣誓。本次活动旨在让未成年人在实际体验中树立远大理想、激发爱国热情。

龚霜霜