



▲上海不断摸索社区自治新思路,图为本月发布的虹桥街道自治地图 本报记者 徐程 摄

明天,“全国城乡社区治理创新”现场会将在本市召开

上海等地将展示交流加强基层服务能力建设

运用一系列手段提升为民服务功能的
做法经验

信息化

专业化

精细化

自2014年上海市委市政府将“创新社会治理加强基层建设”列为年度1号课题,形成了“1+6”系列文件成果,上海正在探索一条符合超大城市特点规律的社会治理新路,紧抓党建引领的红线,用好管理的绣花针,织起群众的幸福线。

用管理绣花针 织群众幸福线

上海走出超大城市社会治理新路

本报记者 李一能

弄堂小巷,事关人心,家长里短,皆是民情。俗话说,百姓的家事大过天。家家户户每本难念的经,汇聚在一起,就形成了城乡社区治理这一中国当下发展道路上的重大课题。作为一座拥有2400多万人口的超大城市,上海面对中央的重托与人民的期盼,又将交出一张怎样的答卷?

党建引领 社区自治

今年4月印发的《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》,明确了今后一个时期我国推进城乡社区治理的总体方向。上海主动适应新形势新要求,形成了一套党建引领下重心下移、服务靠前、做实基层力量、强化信息支撑、加强法治保障的城乡社区治理体系,其中,党建引领是基层治理中贯穿始终的主线。

普陀区梅川路255弄怒江苑是一个老式小区,居民老龄化程度高,加装电梯需求强烈。2014年,当得知市里有支持多层住宅加装电梯的政策,7号楼的居民就想圆个“电梯梦”,但大家都不知道如何操作。此时,怒二居民区党总支伸出了援手,帮助居民理清思路、协调各相关部门、提供各种便利。随后,7号楼的居民自发成立了专项小组,跑了60多个部门,盖了不下90个公章,开过40多次会,终于收获成果。

2015年10月,怒江苑7号楼加装梯成功,成为上海首个完全由居民自筹资金加装电梯成功的案例。怒二居民区党总支书记毛萍芬说,老公房加装电梯最大难点就在不可标准化。每一栋老公房的情况都不一样,7号楼“天时、地利、人和”的条件可能很难复制。但在7号楼加装电梯过程中,党员群众协作共同解决难题,党建引领社区自治的经验却是“标准化”“可复制”的。

重心下移 直通快办

所谓重心下移,一言以蔽之,就是强街镇、强居村,让离人民群众最近的基层组织有职有权有物。

近年来,上海在此方面主要有三大举措,一是突出“三公”职能。全面取消街道招商引资职能,重心进一步转向“公共服务、公共管理、

公共安全”,精简街道内设机构,按“6+2”模式,统一设置六个办公室,各区自行设立两个办公室。做实街道“六中心”,明确内设机构与中心前后台关系,提升直接服务群众能力。二是下沉三支力量。区级城管、房办、绿化市容执法管理力量下沉街镇。三是加强条块协同。建立“约请制度”“联席会议”等机制,“直通快办”解决居民问题,为群众排忧解难。

徐虹支线区块位于长宁、闵行、徐汇区交界的古羊路上,曾以“日料一条街”而闻名。但这条美食沿街店铺为违法建筑,最终在去年年底到今年年初的一场大拆违中在20天被拆除殆尽。长宁区虹桥街道党工委书记严永强告诉记者,虹桥街道经过体制改革后,区街条块关系不断密切,街道内设办公室职能有效融合,特别是区属部分管理队伍下沉到街道后,与派出所、市场监管、交警、消防等各支力量联动,成为本次高效拆违的重要保障力量。

在改革之前,城管队、市容所、房管办这三支区管队伍并不在街道的直辖范围中。而改革后,区管队伍下沉至街道,街道从以前的“请求协助”,到现在街道党工委统一领导、行政党组统筹派单,既提高了联动联动、应急处置的速度,也强化了分工协作、统筹配合的能力。正是这一改革成果成为了街道拆违的高效“杀手锏”,大大增强了社区管理的实效。

服务靠前 空间共享

社区管理,提供群众能感受到的服务是关键。上海社区治理始终紧紧围绕保障和改善民生这条主线,努力在最后一公里做实服务,不断增强群众获得感。2017年8月,市委召开“规范居村功能、畅通为民服务”专题会,推行错时工作制、日常走访制、首问负责制、“全岗通制度”,加强村居委会规范化建设,让居民“找得到人、办得了事”,“有困难找居村”机制初步建立。

嘉定区真新街道鼎秀社区,为促进社区融合,打造了500平方米的一站式服务柜台,但行政化色彩较浓,容易形成社区工作者与居民的心理阻隔,效果并不好。今年初,鼎秀社区在充分征求居民意见基础上,对原来利用率不高、功能单一的居委用房进行多功能挖潜,特别是对原来行政化、阻隔式、边界清晰的



■智能化、信息化已在社区治理中发挥重要作用,“社区治理云平台”近日在普陀区铺开,一划一点就能“现场”办事或了解各项事务信息 记者 张龙 摄

社区一站式服务空间进行空间折叠式改造,形成多功能融合的社区共享空间。这种社区共享的折叠空间被当地干部视为社区活化的居委会3.0创新版,在上海市乃至全国范围内探索了首创经验。

在居民骨干和口碑传播的影响下,折叠空间在居民中的人气不断积聚,已成为社区居民休闲、议事的好去处,一些年轻的社区居民在周末会拿着笔记本到折叠空间中工作休闲。大家把折叠空间亲切称为“鼎治空间”,既能让居民留得下来,也能提供高质量服务,促进社区融合。

队伍建设 魔鬼训练

基层工作的开展,人是核心要素。近年来,上海不断做实基层力量,加强两支队伍建设,即针对居民区书记的“班长工程”与社区工作者职业体系建设。

长宁区委组织部和华东理工大学合作,开发居民区党组织书记职业能力培训课程体系,围绕当前居民区党组织书记必备的“10大素养”模型,建立培训模块,设计与其配套的具体课程。每年办4个层次培训班,并采取“积分制”,促进居民区书记学习的积极性、主动性,同时为居民区书记的年度评优、事业进编、等级晋升、定向招录、荣誉推优等职业发展提供客观依据。

除了“小巷总理”,上海也正完善社区工作者职业体系建设,以职业化、专业化规范为方向,建立“三岗十八级”薪酬体系,打通职业发展通道,让大批高素质社工涌入社区。

2015年起,嘉定区社建办已举办了21场针对社区骨干居民的“动力营工作坊”,旨在对社区工作者注入全新的社区治理理念,增强他们为社区服务以及解决各种问题的能力。因为严格的导师与严苛的项目,被社工们戏称为“魔鬼训练营”。

嘉定区社建办徐晓菁科长告诉记者,通过5天4夜的封闭培训,导师们将改变社工对于社会工作的一些落后认知。例如预防保健品诈骗,一些社工的观念停留在开设图书室吸引老人前来宣传教育。但导师却给予否定的评价,因为保健品诈骗的手段是基于对老人的关爱,只有解决老人缺乏关爱的问题,才能取得效果。不断被否定,不断获取新知,不少社工学员表示,从“魔鬼训练营”毕业,有了脱胎换骨的感觉。

信息支撑 智能配套

在技术日新月异的今天,智能化、信息化已在社区治理中发挥重要作用。本市发挥“互联网+”“物联网”“云平台”在基层社会治理中的运用,构建社区综合管理信息系统,探索建设基础信息库、便民服务政策包与信息系统统一入口。

在长宁区北新泾街道事务受理中心,市民不用开口,只需轻点屏幕,就能根据清晰的图文显示获取社区事务受理信息。今年,长宁打造了包括“智能机器人”在内的“长宁智能服务平台”,依靠“智能机器人”和一体机,就能提供195项办事指南。

作为“长宁智能服务平台”的一部分,“智能机器人”旨在更好地服

务辖区市民办理各类社区事务。今年,长宁区就聚焦智能语音技术,整合政务知识、法律知识、社区服务等多种信息流。通过在行政服务中心、街镇社区事务受理服务中心和部分居委会设置智能终端,建设“能听会说,能理解会思考”的“长宁智能服务平台”。

目前“长宁智能服务平台”已初步建成并在长宁区行政服务中心、北新泾街道事务受理中心和部分居委会投放智能机器人和一体机,开始试运行。通过整合195项社区事务受理服务中心办事指南,为当地居民提供基于智能语音技术的人机互动咨询服务。

法治轨道 升级改造

社区治理,离不开法治保驾护航。两年来,上海市相继出台街道办事处条例、居委会工作条例、村委会组织法实施办法三部地方性法规,标志着上海基层治理的法治保障体系初步形成,确保基层治理在法治轨道上健康运行。

以杨浦区为例,社区法律顾问已实现全覆盖。2018年,杨浦区将在前期白新村街道试点的基础上,全面打造社区法律顾问2.0版——社区法治专员。“社区法治专员”不再局限于解决个体法律问题,主要工作职责是帮助居委会建立各项工作制度、重大事项议事规则,着眼于社区治理、居民自治在法治轨道上构建起长效机制,形成社区治理法治化格局,让“自治”“共治”建立在“法治”轨道上。

据了解,公共法律服务体系在区域内分三级建设,区级层面为公共法律服务中心,街镇层面为公共法律服务工作站,居民区层面为公共法律服务工作室。目前,区公共法律服务中心已完成“升级改造”,将于12月底向居民开放。街道(镇)层面,控江、延吉、四平、殷行、大桥等街道的公共法律服务工作站已建成运作,平凉路街道公共法律服务工作站也在12月21日正式揭牌。在延吉睦邻法治服务中心,街道通过引进专业组织,组建由专家法律志愿团、高校法律服务智库、社区法律服务组织等专业人才队伍构成的公共法律服务团队,将“敦亲睦邻”理念与法治服务有机结合,打通公共法律服务群众的“最后一公里”。