

创新社区治理模式 实现共建共治共享

百步亭成功探索一条社区基层治理的和谐创建之路

□本报记者 傅纪元/文 禹舸/图

推进国家治理体系和治理能力现代化,是十九届四中全会的重要内容。

近日,本报记者随团参加了我市城市基层党建暨社区治理培训活动,与我市170名社区工作者一起走进武汉百步亭社区,认真学习了该社区大力实施“红色引擎”工程、创新党建引领基层社会治理模式,与社区志愿者亲切交流,详细了解他们通过丰富多彩的志愿服务促进邻里关爱、家风培育,弘扬社会主义核心价值观的做法,实地参观了社区家风馆、青少年服务站、文体活动中心、书画社、谈心吧等,深入了解社区服务工作开展情况。

在百步亭社区培训观摩期间,大家每到一处都认真看、仔细听、详细问,思想上受到很大触动,深切感受到,百步亭社区的成功创建经验表明,建设和谐社区,最根本的是坚持以人为本、以德为魂、以法为绳的指导思想,把提高居民生活质量和文明素质作为创建的根本出发点和落脚点。大家纷纷表示,此次学习观摩进一步开阔了眼界、更新了观念、提振了精气神,回去后将主动对照先进模范,紧密结合实际,创新工作方法,努力推动我市基层党建的建设和社区治理工作全面进步,不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。



百步亭社区美景

突破传统 大胆改革

创办全国第一个不设街道办事处的社区

“组织百步内建立、服务百步内到位、矛盾百步内化解、活动百步内参与”。如今的百步亭社区,文明新风扑面,群众安居乐业,被居民称赞为“绿色社区、安全港湾、温馨家园”。

“老百姓不但需要可以住的房子,更需要一个幸福生活的家园。”百步亭社区党委副书记、社区管委会主任、百步亭集团总裁王波说。

王波介绍,上世纪90年代,百步亭提出建设“可持续发展的现代文明社区”的想法,经过深入地可行性分析,他们提出了减少管理层级,减轻政府负担,提高办事效率,创办不设街道办事处的想法。这个大胆的改革思路,得到了武汉市委市政府、江岸区委区政府的大力支持。百步亭社区建设突破了传统的区-街-居委会管理型的行政体制,创办了全国第一个不设街道办事处的新型社区。

百步亭社区成立党委,党委班子成员由社区党员代表选举产生,在区委直接领导下总揽社区全局。2000年,社区500多名党员代表投票选举党委成员,百步亭集团董事长茅永红作为社区居民党员,高票当选为社区党委书记。在社区党委的领导下,社区管理委员会和居委会由居民代表选举产生,接受居民的监督、考核。社

区管委会对接政府职能,协调社区组织开展工作,不占街道编制,不占政府办公用房,不拨行政办公经费,大大节约了政府开支。社区居委会由区民政确定编制,群干工资补贴和办公费用纳入政府财政开支。

社区党委创新“党的领导、政府服务、居民自治、市场运作”的百步亭社区运作机制。百步亭将社区党群组织、政府职能部门、居民自治组织、企业经济组织等四类资源进行整合,将各自为政的“单一”职能转变为整体服务的“统一”职能,解决了社区“小马拉大车”难题。

社区党委下设9个党总支、44个党支部,620个党小组,党小组建在楼栋,每个楼栋网格管理小组由党小组长、楼栋长以及卫生委员、治安委员、文体委员、物业房管员组成。5000多名“两长四员”成为社区工作骨干,他们照片上墙,电话公开,24小时履职。上万只耳朵倾听居民心声,上万只手为居民服务。

安居苑党支部书记夏杏菊说,居民发现苑区景观水系有臭味后,党支部周例会讨论决定,挖泥换水任务由物业承担,居委会组织居民协助,业委会负责督促检查。随即挖淤泥、清水草、注新水,问题很快得到解决。

随时反映 随时处理

整合网络打造“互联网+多元共治”平台

2019年12月27日晚,夏杏菊和记者交流时,她的手机微信一直在响。“这栋楼二楼的居民家中水管爆了,需要抢修”“李伯伯询问什么时候去居委会办低保年审手续”……记者看了夏杏菊的手机微信,发现与苑区居民相关的微信群、QQ群有30多个。“我们的手机从来不关机,无论上班还是下班,时间有多晚,只要有居民发来信息,必须一一回复。”夏杏菊说,换位思考如果我是居民,家里有急事,这个时候最需要有人帮一把。

王波说,百步亭社区坚持“全方位、全天候、全过程”的三全服务理念,建立党群服务中心和信访接待中心,开设一站式服务平台和24小时服务热线,开通网上“小总理信箱”,

信息窗口遍布于社区每个角落,居民可以通过楼栋留言板、门岗留言板、社区网络论坛表达诉求,还可以就近向社区干部、物业人员反映情况。对居民的诉求,实行“首问责任制”,做到小事不过夜,大事不隔天,纠纷不出楼栋,矛盾不出苑区。每年接待信访诉求一万多件次,处理率100%。

据了解,百步亭社区内的各职能部门和社区组织建立了“互联网+多元共治”的一整套运行、管理、反馈、评估、考核机制,制定了“资源清单”“需求清单”和“项目清单”,利用项目化的运作方式将民生需求与辖区资源精准对接、双向认领,实现社区党委、相关职能部门的分工协作,有效配合,形成社区共治合力。社区建立

百步亭信息服务中心,通过对辖区范围内各单位、社会组织及营业场所进行分类登记,全面整合公共资源,居民通过拨打服务热线,足不出户即可享受商家的上门服务。

社区将居民服务需求、市场运作体系和政府政策支持有效整合,不断完善手机微信公众号、微信群、QQ群等社区服务平台,实现了党务、居务、医务、商务、事务“五务”线上合一。利用社区服务平台的“一键提报”功能,打造了数据共享的社区综合管理平台,通过居民反映信息,及时分派到相关机构处置,有效减少中间环节,极大地提高工作效能,充分调动社区居民参与治理的积极性,激发了社区治理活力。

4万多名志愿者 200多支服务队

社区里的群众都享受到美好生活

“有时间做志愿者、有困难找志愿者”,在百步亭社区,老百姓就是通过“邻里守望”、扶贫助残等点点滴滴、常态化的志愿服务活动,培育了“向善向上向美”的道德情操。

“我们经常在一起包饺子,能走动的叫来吃,不能走动的送家里去。”2019年12月28日上午9时,文卉苑的志愿者黄卫华正在准备早餐。

百步亭文卉苑是武汉最大的廉租房小区,居住着2600多户困难群众,其中有340位残疾人,100多位独居老人。文卉苑志愿者服务队实行“一对一”“多对一”帮扶。

黄卫华的结对帮扶对象熊伟是一位高位截瘫的残疾人。自从结对帮扶后,熊伟的饮食天天送到家,衣服有人洗,卫生有人做,聊天有人陪。他家的钥匙也交给了黄卫华手中。

这样的钥匙,文卉苑志愿者服务队收到了52把。52个家庭,每家住

址、居民状况、药物过敏史、紧急联系人等,志愿者都了如指掌。

百步亭社区现有居民18万人,“抱抱团”志愿服务队成立以来,为20多位癌症患者、重症病人送去温暖。70多岁的志愿者余洪芝,在苑区成立“贴心关爱服务队”,18年如一日关爱空巢老人和残疾人,写了12本“志愿服务日记”……

如今,百步亭社区活跃着4万多名注册志愿者,200多支特色志愿服务队,他们“聚是一团火、散是满天星”,形成了独具特色的“有时间做志愿者,有困难找志愿者”的百步亭志愿者服务文化。正是有了这4万多人的志愿者团队,百步亭社区十多年来,没有一户居民家中被盗,没有一起刑事案件,没有一个越级上访,没有一起黄赌毒,没有一起未成年人犯罪,没有一起火灾。

在社区的组织下,居民组建了腰

鼓队、太极拳队、篮球队等100余支文体活动队伍,如今亭子里的歌友会、棋友会、书友会,成为了亭文化的一道风景。“社区诗人”李必胜、“翩翩仙子”李玲玲、“绕梁歌后”王小平、“泥人妙手”王传安等一大批社区达人,成为“草根明星”。

社区每年春节举办“万家宴”,迄今连续举办了19届,入选英国吉尼斯世界纪录;一年一度的元宵灯展,吸引武汉三镇市民慕名前来赏灯;连续举办八届“全国社区网络春晚”,参演居民20多万人,点击收看总人数达3.68亿人次,成为全国社区群众文化草根盛会。

王波告诉记者,百步亭社区不仅是做小区,更是做社区,“我们通过活动带动社区居民社交,搭建社交平台,让居民互相关心互相照顾,引导居民争当志愿者,帮助他人,关心他人,让社区成为一个大家庭。”



百步亭社区志愿者模特队在广场上表演