近年来，我国大力推进城乡社区治理，各地以居民需求为导向，着力培育社区治理主体、完善社区治理结构、增强社区治理能力、涵养社区公共文化、塑造培育社区精神，为每一个社区人带来了实实在在的好处——

你我都是社区人

——我国城乡社区治理成就综述

本报记者 陈 郁

图 说

9月4日，再就业人员在衡水市桃城区河西街社区再就业服务中心整理即将出售的手工编织品。2014年以来，河北省衡水市桃城区积极推进“居家就业”工程建设，通过开设就业技能培训班、提供政策咨询服务、落实税费减免和小额贷款等措施，提高困难群体就业的积极性和稳定性，目前已将“居家就业”模式推进至辖区内的十余个社区。

新华社记者 牟 宇摄

社区组织“瘦身”增效

日前，杭州市印发通知，对社区“减负”提出明确要求——市直各单位的29项工作可以进社区，其他未经准入的工作事项，一律不得进社区；社区允许悬挂的组织机构牌子只有5个：社区党组织、社区居民委员会、社区居务监督委员会、社区公共服务工作站、社区社会服务管理中心；考核评比只保留市和谐（文明、平安）社区考核，取消市直各单位对社区的单项考核检查评比……

近年来，随着政府职能转变的不断深入，各种惠民便民政策全面实施，政府部门各项工作都需要进入社区。但在转变过程中，转变难免不彻底，使得基层政府与社区组织之间权责边界尚不清晰，社区居委会行政负担过重；再加上社会组织发展和政府购买服务体制机制尚不健全，各项管理和服务职能都落在社区，社区的负担就更重，极大地制约和影响了社区自治和服务功能。

“开展社区‘减负增效’势在必行。”民政部副部长窦玉沛说。

按照这一要求，各地纷纷出招，积极为社区“瘦身”减负，社区的自我管理和服务能力大大提高。例如，南京市取消了社区承担的25项工作任务与指标、41个组织机构、41项创建达标评比活动及72项台账，让基层组织回归了自治本位。太仓市梳理出两份“清单”，一为自治组织履职清单，共有事项10项；一为行政权力限制清单，法无授权全部取消，最终确定需自治组织协助办理事项28项，比清理前减少了50项。

社会力量有序参与

每个周三和周六，来自北京新发地蔬菜批发市场的“蔬菜大篷车”都会来到北京市西城区长椿里小区售卖蔬菜。

社区是居民集中生活的空间，近年来，各地积极采取降低准入门槛、完善扶持政策、建立孵化基地等措施培育社区社会组织，运用财政直接补贴、政府购买服务、公益项目洽谈等方式壮大社区服务类社会组织，实行增加信贷安排、减免税费开支等政策吸纳市场组织，实现了各类社区治理主体的主动参与、有序参与和规范参与，为社区治理和服务增添了活力。以南京市为例，该市建立起区、街、社区3级社会组织孵化与服务体系，搭建“社区服务项目洽谈会”平台，实施公益创投项目，引导全市1.4万个社区社会组织全面介入社区公益服务，使社区的服务能力和自我调节能力大大提高。

“要以培育发展社区社会组织为创新点，切实激发社区发展的活力。”窦玉沛说。下一步，民政部将支持各地积极培育社区服务性、公益性、互助性社会组织。同时积极协调有关部门制定完善培育发展社区社会组织的资金支持、税收优惠、银行信贷、人才引进等优惠政策。此外，还要建立健全社区社会组织孵化机制，为新建社区社会组织提供组织运作、办公场地、服务场所、启动资金等支持；加快建立政府向社区社会组织购买服务机制。

而按照《社区服务体系建设规划(2011-2015年)》，我国将开发应用社区志愿者注册登记系统，到2015年，使注册社区志愿者达到本地区居民总数的10%以上，每个社区拥有5支以上志愿者服务队伍。

居民群众积极自治

在社区治理中，社区居民自治是关键环节，充分发挥他们的主人翁作用和主观能动性，成为各地社区建设和治理工作的亮点。

以宁波市为例，该市以300户左右居民家庭为一网络单元，实行社区“网格化管理、组团式服务”，每个网格确定一名社区专职工作者牵头负责，组织发动党（团）员、干部职工、志愿者和辖区单位组建各类服务团队，为有需要的居民提供服务，并在每个楼道选聘一名以上居民担任和谐促进员，协助开展社区治理工作。如今，宁波市活跃着10万余名志愿者，他们以各种方式有组织地参与到社区建设中，为社区治理和服务增添了强劲动力。

近年来，各地积极发展楼栋自治、群体自治、社团自治等自治形式，拓宽社区媒体、互联网络、移动设备等自治渠道，开展居民对话、公共听证、规劝疏导等自治活动，极大地增强了社区居民对社区治理和服务的认同感和归属感，使社区治理的效率和效果大大提高。浙江省杭州市上城区清波街道劳动路社区的民间组织“居民事务服务中心”成立1年来，已接待来信、来访200多人次，化解邻里矛盾30多起。

“目前我国社区治理多元参与仍需加强。政府部门在公共服务领域包办过多，居民自治活动的内容和载体相对单一，社会力量、市场主体参与社区建设还缺乏长效机制。”窦玉沛说，下一步，民政部将推动健全基层党组织领导下的基层群众自治机制，开展多领域、多层次、多渠道的基层民主协商，推进基层协商民主制度化、规范化和程序化。

梁慧丽：

大家的勤务员

本报记者 金 晶

“我是大家的勤务员。”年近60岁的上海市普陀区桃浦镇莲花公寓居民区党总支书记、居委会主任梁慧丽，说起话来活力十足。“凡是老百姓的民生事，都和我‘搭界’。”

“搭界”可不是件轻松的活儿。梁慧丽服务的莲花公寓居住条件曾经十分恶劣：无自来水（生活用水靠深井水，饮用水由两辆消防车送来）、无管道煤气、无有线电视，周边无公交线路、无商业网点，连生活用电拉的也是“临时线”。同时，小区还存在着“四多一乱”的状况：弱势群体多、特殊对象多、外来人口多、强迁户多，乱搭违章建筑随处可见。

“要扭转困难局面，就要先从实实在在为小区居民解除难题开始。”当台风、暴雨造成底楼居民家中进水、抽水马桶返灌时，梁慧丽组织大家帮助受灾居民排水；当得知独居老人、孤老、残疾人被暴雨冰雪阻隔，出行困难时，她带领党员为需要帮助的对象代购物品、办理事务；为了方便居民就医保健，她带领居委会干部压缩办公用房，腾出近150平方米的面积，建立了社区卫生服务站。

面对民生问题突出、维稳局面复杂的状况，梁慧丽提出了“与群众零距离”的“两包三全两队伍”网格化思想政治工作模式，即采取居委干部分片包，按楼幢、楼组划分联系责任区；党员按责任区包，小区8个党小组划分8个责任区；责任人对居民诉求全天候接待、全方位受理、全过程负责。

这些年，梁慧丽先后荣获上海市先进居委会主任、上海市创先争优世博先锋行动“五带头”共产党员等荣誉。“但我最喜欢听的还是居民的赞扬。”梁慧丽说。

夏玉波：

社区的“好当家”

本报记者 韩秉志

她是困难群众的知心人，社区居民的“主心骨”，退休后的她在社区工作岗位上一干就是16年，她的感人事迹被拍成了电影……她，就是青岛市洛阳路街道海琴社区党委书记夏玉波。

在洛阳路街道办事处工作的陶康康眼中，夏玉波就是个闲不住的人。每次去找夏书记时，要么碰到她在接待居民，要么就是到社区现场处理事情。可是不管什么时候，夏书记的脸上都挂着笑容，对待居民就像对待自己的亲人。

刚到社区工作不久，夏玉波就遇到了在路边捡拾煤块的社区孤寡老人黄金欧。从那以后，她就和老人结成了对子，从看病、买药到修水龙头、换煤气软管，夏玉波全部为老人包下。有一次，黄金欧老人念叨着自己有很多年没过生日了。说者无心，听者有意。自那以后，每年老人过生日时，她都和党员凑钱将老人请到饭店，提前订上老人最喜欢的鲜花和生日蛋糕，叫上一桌子菜，为老人过一个热闹的生日。一提到夏玉波，老人嘴里常说的是“好人！好人！”

为了更好地帮助像黄金欧这样的社区困难群众，比较可行的办法是提供错时服务。在夏玉波的倡议下，2004年，海琴社区创新成立了“365党员工作室”，从那以后，一年365天，社区天天有党员值班接待群众，真正实现了“为民服务无空白”。

历经十载，“365党员工作室”成了“不关门的居委会”，值班电话成了家喻户晓的热线电话，工作室也从一个最初的服务载体，成长为“青岛市党建品牌”。“说得天好地好，不如把每一件老百姓的事办好。”夏玉波说。

林丹：

群众的“小巷总理”

本报记者 吴佳佳

今年65岁的福建省福州市军门社区居委会主任林丹，被群众誉为“小巷总理”，但她却说，“我就是社区的服务员。”

42年来，林丹每天都从早忙到晚，处理许许多多的社区“大小事”。军门社区里的双职工家庭很多，孩子放学后，家长们无暇去接。学校周边有很多私营托管中心，但水平参差不齐，有的还存在安全隐患。不少居民向林丹反映此事，希望社区开办一家公立托管中心。林丹多方奔走，由军门社区腾出300多平方米的场所，办成了福州市第一家公办的小学生托管服务中心。然而，多年来，林丹甘当居民的“保姆”，自己却没有时间照顾家庭，只得请保姆来帮忙。

为了让空巢老人有一个温馨舒适的生活环境，林丹开办了300多平方米的居家养老服务站，接纳社区内70岁以上空巢老人、独居、孤寡老人和子女出差需要临时照顾的老人，提供日间照料、中午寄膳、医疗保健、图书阅览、棋牌书画、家政等多项服务。她长年累月地照顾社区8位孤寡老人的生活起居，在他们生病时端茶送药，当他们走完人生最后一程时，还要以家属的身份签上“林丹”二字，为他们办理火化手续到送终，让他们体面地走完人生。她还主动照顾社区82岁的吴老太，被老人视为“亲闺女”。

去年，在群众路线教育实践活动中，身为党的十七大、十八大代表的林丹在社区设立了“党代表林丹工作室”，每周一到周五定期接待群众。正是有了林丹这样的“领头雁”，军门社区先后获得了“全国文明单位”、“全国和谐社区示范社区”等多项荣誉。

林松淑：

居民的“阿妈妮”

吉林省延吉市园辉社区党总支书记林松淑被社区居民称为“我们的阿妈妮”。

12年前，放弃了经营正红火的幼儿园，林松淑干起了社区工作。为了给居民服好务，林松淑先后创办8个便民服务网点，扶持30余名下岗职工再就业。她还组建了13支文体队伍，舞蹈队、排球队、门球队……大大丰富了社区群众的文化生活。

多年来，林松淑养成了写工作日记的习惯。如今，她的“民情日记”已经写了20多万字。不管翻到哪一页，林松淑都能清晰地讲出当天发生的事。

对于不同的人群，林松淑会提供有针对性的服务。例如，对社区里的老年人，她带领社区腾出200平方米的房子，建立了“居家养老服务中心”，并通过开展结对帮扶、组织区内志愿者走访等形式，入户为老年人提供读报、聊天、打扫卫生等服务；对留守儿童，她倡议注册了“保护儿童爱心协会”，并成立了活动中心，为他们定时开展专项服务。目前，活动中心已有注册登记儿童260名，此项活动已被“英国儿童救助会”纳入救助范围；对外来务工人员，她协调社区建立档案，协调就业部门帮助解决就业问题。

2012年，林松淑当选为党的十八大代表。她说，“我要以更高的标准来要求自己，让社区的每个家庭都快乐幸福。”不久前，她倡议社区注册了一个名为“阿妈妮社区警务室”的微信公众账号。“有了微信平台，居民们就能更好地和我们互动了。”林松淑说。

（文/张蔚蓝）

本版编辑 佘 颖

王汝萍：

最好的管理是服务

本报记者 苏 琳

这是一个普通的工作日。早上8点半，王汝萍刚走进办公室，就被几位居民围住。一位反映邻居噪音太大影响休息，一位要申请低保，一位要办独生子女光荣证，……直到10点多，王汝萍才得空喝口水。

11年了，王汝萍已经习惯了。2003年，37岁的王汝萍从国企下岗工人变为一名社区志愿者。

四川省绵阳市涪城区工区街道绵州社区是个大社区，辖区面积约3平方公里，常住人口有10022户、3万多人。

“管理不是重点，服务才是目的”。面对复杂的社区工作，王汝萍探索了一套社区“五零”工作法：即社情民意“零盲点”，当好“明白人”；矛盾纠纷“零激化”，当好“主持人”；社区服务“零距离”，当好“贴心人”；关爱帮扶“零缺失”，当好“情义人”；共驻共建“零障碍”，当好“牵头人”。

为实现“五零”目标，通过信箱、QQ群、论坛、手机短信等多种渠道，建立社区社情民意动态台账；把10个区域型党小组建在楼院，把100名党员安排在楼院，负责提前收集民情和做好应急处置；成立社区党员义务服务队，为辖区200余名党员设立了“关爱空巢岗”、“爱护留守岗”“医疗保健岗”、“帮扶济困岗”等5大类16种公益岗位，让党员亮出身份为群众服务。。

为了给社区居民提供更多更好服务，王汝萍实行社区干部“错时工作制”，将社区一天的工作时间从原来的8个小时，延伸到现在的10至11个小时。

在11年社区工作中，王汝萍将一个人心涣散、矛盾突出的社区变成了人心思干，文明和谐的先进社区，并荣获中组部授予的全国创先争优“先进基层党组织”称号。

朱绍梅：

一路歌声一路行

本报记者 李万祥

74岁的朱绍梅已经退休近20年了，可她看起来与五六十岁的阿姨没什么两样。

退休后，朱绍梅加入天津大营门街市民学校，成为了合唱班的义务教师。如今，她每周六都会准时出现在音乐课堂上。

市民学校的学员都知道，朱绍梅的合唱班有一大特色，就是不提条件，不考试。为了让学员们的歌唱水平有所提高，朱绍梅翻阅了大量书籍和资料，寻找老年人易学易懂的演唱方法；为了激发学员们的学习兴趣，朱少梅通过网络挑选了大量歌谱，选择适合他们的歌唱曲目；为了树立学员们的信心，朱少梅对他们的点滴进步给予大力的表扬。许多学员都竖起了大拇指说，“这才是真正的市民学校。”

一句再简单不过的话语，却道出了朱绍梅多年的执着付出。

2010年，朱绍梅被评为天津市感动社区教育人物。然而，她也有自己的烦恼。2003年，朱绍梅因病住院手术。2004年1月，朱绍梅的身体刚有所好转，老伴儿却突然去世。在办完丧事的第8天，她就出现在市民学校研讨会上，还向大家提出了如何将合唱班办得更好的建议和做法。

不幸的是，5年后的一个下午，朱绍梅的大儿子脑干出血，成了植物人。就在这时，许多学员伸出援助之手，班上的骨干成为了朱绍梅生活中的帮手。在大家的安慰和开导下，她走出了低谷。在市民学校合唱班开学之日，她依旧光彩照人地站在了讲台之上。

朱绍梅就是这样一个坚强的老人，一个默默奉献、不求回报的义务教师。她倾注了阳光般的爱心，陪着老人们快乐向前。

刘兴顺：

爱管闲事的老爷爷

本报记者 陈 郁

刘兴顺已经70多岁了，但是每天早上7点，不论刮风下雨，他都一路小跑两公里，赶到邮局，把30多斤重的报刊，扛回社区阅览室，快速分门别类放入报刊架，只为保证9点钟阅览室一开，居民就能读到当天的报刊。

贵州省贵阳市观山湖区碧海社区的居民们都知道，刘兴顺这样做，只是源于一个承诺——2010年，碧海社区服务中心挂牌成立。社区书屋订了很多报刊，但投递员来得晚，使小区居民无法及时阅读到当天的报纸。为此，刘兴顺胸脯一拍：“我保证大家每天及时看到当天的报纸！”就这样，他一管就是4年。

刘兴顺为社区建设和管理所做的，远远不止这些。例如，晨跑时，他发现金阳大道的路灯早晨关灯太晚，几千盏路灯白白亮着。“这不是浪费国家的钱吗？”他多次到当时的金阳新区管委会反映，4次上书管委会的主要领导，最终使问题得到解决。

再例如，阳光香榭小区围墙上的岩石风化松动，随时可能掉下来砸伤人。“人命关天啊！”他几次找到开发商，几次打报告给当地管委会，最终促成对围墙进行加固维修。

近年来，刘兴顺更是爱管“闲事”出了名。哪里井盖缺了，哪里电线杆倒了……只要他发现，都会第一时间反映。而为了观山湖区的建设与管理，他先后给各级领导写了20多封信，向各级部门反映问题32次。时间久了，碧海社区的孩子们都知道，刘兴顺是个“爱管闲事的老爷爷”。

“要使人因为我的存在而生活得更美好。”这是多年前刘兴顺写在日记本上的一句话。多年来，人们看到，他一直都是这么做的。