

中共上海市社会工作委员会
上海市社会建设委员会办公室 联合主办

www.shlxhd.gov.cn www.shshjs.gov.cn 第 186 期

借力社会组织,静安区天目西路街道聚焦大调研精准度,回应居民各种关切

手上有清单 心中有底气

迈入新时代,如何进一步加强城市精细化治理,让居委会更有能力成为社区的“当家人”、居民的“贴心人”?今年以来,结合全市开展的大走访、大调研活动,静安区天目西路街道深入一线,借力社会组织,利用新开发的社区分析工具,对辖区内12个居民区、27个住宅小区开展了分门别类的治理状况精准调研,并为每个居民区厘清了基于资源、需求和服务的四份清单。居委会干部们乐以“居小二”自居,而一线队伍线上线下服务群众的能级也由此得以锤炼。

街道党工委书记华洁蓉这样点评:以往,居委会可以接收很多资源,却不知道该怎么盘活、激活、利用好这些资源。如今有了四份清单,居民需求和手头资源一目了然,居委会干部心里更有底气,彻底破解“端着金饭碗‘讨饭’”这一基层困局。



■本报首席记者 顾一琼

精准问卷 挖出不同小区热词

家住安源小区的刘大爷在调查问卷中的开放式问题“对小区发展的意见和建议”一栏里,密密麻麻写了五大条,内容涉及消防隐患、垃圾分类、社区交流、闲置物品交换等等。而此次调查中,像刘大爷这样主动手写意见建议的居民共有458位。对此安源居民区党总支书记唐红桃格外珍视:“这是调研中挖出的宝贝,我们必须认真回应。”

在全面大调研的基础上,此次,天目西路街道依托区里开发的社区分析工具,借力第三方社会组织——东方公益事业规范与测评中心,按照街道27个住宅小区类型划分,设计了商品房小区、混合型小区以及售后公房小区共三套调研问卷。

为了使问卷的问题和选项更接地气,问卷初稿形成后,社区自治研究会的居民区干部们一一作了讨论,形成了最终的问卷。“这使得这份问卷不再是以往的‘大呼隆’,而是精准聚焦每个居民区、每个小区的痛点、难点,非常具有针对性。”卓悦居民区党总支书记、天目西路街道社区自治研究会会长李翠萍这样评价。

问卷调研采取分层比例抽样法,由居委会干部、楼组长和调查员联合上门调查,既走访了居民又得到了精准数据。问卷覆盖全街道1/4的户数,有效率达到90.2%。

此番调研既形成了天目西路街道居民区治理情况的总报告,对辖区内情况进行整体梳理,也挖出了商品房小区、混合型小区以及售后公房小区中不同的关注热词——比如,商品房

小区关注的是物业服务;混合型小区更在乎绿化环境和老年人;售后公房小区则聚焦设施改造和管理。

基于调研结果,街道为12个居民区梳理出四份清单——即一份居民区的资源清单、下辖小区的治理清单和需求清单、一份居委会的服务清单。这让每个社区都清晰了解了“我

单,涉及共性服务、个性服务、特色服务三大类,其中共性服务项目包括党群、政务、生活、健康、法律、文化、社区管理七小类95项,个性服务项目有为老服务、心理疏导等12项,特色服务有两项。

华康居委会主任周晓艳说:“不梳理不知道,一梳理吓一跳,没想到

委会和业委会一起申报了“业主之家”的改造项目,把办公室变成业主睦邻点;华康居委会去年对汉中小学两幢多层房屋的公共烟道进行改造,非常受欢迎,于是今年趁势而上,继续以“三个一点”的自治方式申报自治金,为更多群众改善楼道环境;华丰居委会根据群众所需,申报了健身场地的“微改造”计划;安源小区的垃圾分类工作已取得了全国垃圾分类先进典型的的成绩,此次又申报了垃圾分类志愿者服务积分制项目……有了“居小二”服务项目清单再加上“添睦”自治金的助力,居委会引导居民参与自治有了清晰路径和标的,热情也被充分点燃。

再次进行改版升级,形成“掌上社区”“你呼我应”“办事大厅”三个版块,力争形成线上线下的立体服务网络,吸引更多人特别是年轻人参与进社区治理。

点击进入“掌心汇”的“办事大厅”,可直接链接进入街道事务网上办理大厅,五个中心事务办理、活动预约、场地预约、办事预约均可在居委会公众号上实现;“你呼我应”版块,在保留居委会“24小时信箱”的基础上,进一步与住宅小区综合治理、物业自治相结合,新增“啄木鸟”和“业主园地”版块。

河滨融景居民区书记邓元君,也是该居民区“掌心汇”社区版版主。她表示,作为“酬金制”的物业管理小区,业委会每季度要将业委会会议纪要、财务情况等公布在“业主园地”中,进一步提高了业委会运作的透明度。而“啄木鸟”版块,直接与街道网格中心连接,进一步动员居民参与小区治理,今后也将成为街道筹建中的“社区大脑”的敏感“神经末梢”。

版块升级的同时,居民区运作“掌心汇”的能力也不断提升。今年年初,街道建立了“掌心汇”平台管理办法和运作机制,每个社区版设立一名版主;并建立版主群,由街道版版主负责,进行信息互通、重要信息审核、业务培训等,每季度发布社区版运营报告,提示运作情况。渐渐,社区版的版主们纷纷从公众号运作的“小白”升级为“小能手”。

题图:经过前期调研,街道形成了居民区社会治理调研报告,详实反映当下居民区治理中面临的问题。图为居民正在认真研读报告。

打造“24小时居委会”

去年,天目西路街道推出了线上线下服务群众机制,为12个居委会搭建了微信公众号平台“掌心汇”社区版,打造“24小时居委会”。此次调研发现,参与社区治理的骨干还是以老年人为主,青年人对社区治理的参与度仍然偏低。

结合大调研,“掌心汇”社区版

依据服务清单 “居小二”发力引导自治

基于调研结果,街道和居民区进行了认真分析研究,街道也为12个居民区的居委会统一设计印制了“零距离服务·居小二服务项目清单”,在居委会标准化建设的基础上再进一步,实现了居委会服务的标准化。

每个居民区的服务清单各有特色。翻开华康居委会的服务项目清

有什么资源”“居民有什么需求”“我能为居民做什么”“接下来要怎么做”,从而帮助不同的居委会形成各自的社区治理精细化方案。

今年初,天目西路街道出台了“添睦”自治金相关使用办法,鼓励居民区以居民需求为导向,从治家类、安家类、靓家类、和家类等方面办好实事,回应群众诉求。此次梳理出治理清单后,一些居民区积极行动起来,依据清单来申报自治金项目。

比如,华新居民区的展望大厦业委会办公室长期荒废、没有人气,居



面向居民征集梦想,奉贤区“圆梦行动”持续三年结出果实

认同感和归属感在此凝聚

■本报记者 薄小波

奉贤区通过大调研面向群众征集梦想,既关注老百姓的急难愁,也引导他们说出“感恩盼”。今年5月以来,奉贤区共开设了130个“圆梦驿站”,将群众切实可行的愿望、无法解决的困难与政府、社会、个人的关心和实际资源精准连接,实现精细化社会治理。

让公共服务和社会资源精准对接市民需求的奉贤“圆梦行动”,已持续开展三年。三年来,众多干部职工、爱心企业和社会组织参与“圆梦行动”,累计为市民圆梦1.3万多个,32万余人次从中受益。今年7月1日,奉贤区举办“东方美谷·风雨彩虹——圆梦行动在贤城”主题活动,当天共有1641个涉及帮扶、成长、文化、医疗等方面的梦想再次进入人们视野,一个个梦想故事感人肺腑,多位梦想人的心愿当场被“圆梦人”认领。

今年,奉贤“圆梦行动”与大调研结合,通过梦想大调研,引导群众就近

便说出梦想,以更精准把握和满足群众的所思所盼,在“梦梦相连”中凝聚起人们的归属感。与此同时,奉贤区也对标上海“四大品牌”建设,推进“一馆一廊一广场”的圆梦实体化建设,提高圆梦文化知名度和影响力,让向上向善向美的圆梦文化在奉贤落地生根。

以大调研为依托,今年5月起,奉贤在全区各街道、镇开设了130个“圆梦驿站”,搭建市民家门口的“圆梦行动”平台。短短一个月,“圆梦驿站”就累计收集到市民梦想1639个。据悉,新一轮的“圆梦行动”,重点对“圆梦驿站”征集到的市民梦想进行分类梳理,聚焦就业、农业创业、救急济难、文化团队发展



等主题,由体育、人力资源和社会保障、团区委、总工会等部门和组织有针对性地制订和出台政策和措施。例如,针对因没有就业能力导致大龄就业困难的人员,区有关部门专门推出了“乐业伴行”圆梦计划,给予就业指导、职业技能培训和托底安置,并对用人单位吸纳就业困难人员进行补贴。



“圆梦行动”还进一步向扶贫和对口支援领域延伸拓展,提出“千人联千户,百企联百村,结对十行业,携手奔小康”的理念,号召全区党员干部、志愿者和社会爱心人士伸出援助之手,产业、科技、卫生、文化等十大行业聚合合力,积极帮助奉贤区对口支援县脱贫攻坚,让对口扶贫从“大水漫灌”变为“精准滴灌”。截至目前,全区168家企业、80多家机关企事业单位和集团公司的4262名干部职工与对口支

援地区的150个贫困村,1001户建档立卡贫困户进行结对帮扶。371万余元“百企联百村”帮扶资金、172万余元“千人联千户”帮扶资金相继到位,并陆续以资金、生活物资等形式发放至贵州遵义、青海果洛。

上图:“东方美谷·风雨彩虹——圆梦行动在贤城”主题活动上,多位梦想人的心愿当场被“圆梦人”认领。

摄影 本报记者 薄小波

■本报记者 王嘉旗

今年,南京西路社区社会组织联合会(简称“南西社联会”)已迈入第十个年头。自成立之初起,南西社联会就对自己的组织定位有着清晰认识——是承担枢纽责任的社会组织,是“社会组织的组织”。在过去的十年里,南西社联会一步一个脚印,逐渐摸索出符合本土社区资源禀赋的发展之路。如今,它已是一个运作规范、机制成熟的社联会,拥有47家会员单位。

吸纳优秀社会组织反哺社区

为加强社会组织党建引领,南京西路街道党工委创新工作方法,建设枢纽型社会组织——南西社联会和社会组织服务中心。南西社联会通过党建引领凝聚社会组织,现有基层党组织5个,实现社会组织党建工作全覆盖。社会组织服务中心则通过项目服务激发社会组织的活力,两者既独立运作又相互配合,共同推动社会组织成长,助力社会组织参与社会治理,形成了具有南西特色的“双轮驱动”工作模式。

在组织架构上,南西社联会充分吸纳优秀社会力量,由静安区福民法律服务中心负责人担任法人和会长,一位街道党群工作者担任常务副会长,还有一位专职秘书长。

在日常工作中,南西社联会独立运作,街道只是起到监督的作用,给予南西社联会充分的自主权,助力其生长和成熟。

而若要询问南西社联会的“成功秘笈”,那么“三联”工作机制必是其中一项。目前,南西社联会已连续六年承接了街道的社会组织枢纽式管理和人员拓展服务项目,以“党建引领、项目凝聚”为切入点,形成“联合、联谊、联动”的“三联”工作机制,团结凝聚社会组织共同参与社区治理。在此过程中,一大批有资源、有能力的社会组织涌现出来,加入到社区治理的热潮之中。

近年来,许多社会组织在社区中成长,同时也利用自身的优势资源反哺社区,从而成为参与社区治理的一股有生力量。以福民法律服务中心为例,该服务中心借助其专业优势,积极参与南京西路街道辖区内的各类纠纷和调解工作。据统计,福民法律服务中心全年平均接待居民2000余人次,调解疑难纠纷80余起,指导居委会成功调解纠纷900余起。

“梯型”计划缓解人才难题

将这些优质社会组织吸纳进来仅仅是第一步,如何最大限度地释放这些社会组织的潜能,让其充分参与社区治理?为此,南西社联会通过“共同行动”工作联盟,充分发挥会员单位各自的资源优势,开展形式多样、丰富多彩的活动。例如,根据青年的自身特点,南西社联会开展了新春联谊、户外踏青、学习参访等一系列特色活动。通过这些定期举办的暖心活动,南西社联会的凝聚力和吸引力得以大大提升。同时,在项目的承接上,南西社联会也鼓励会员单位积极参与。例如,公益伙伴日活动就得到了20家会员单位的踊跃参与。通过一系列项目和活动,南西社联会成功凝聚起了一批社会组织中的骨干力量,也使各社会组织之间的联系更加紧密。在不少人看来,南西社联会就像一块磁铁,将会员单位牢牢吸在了一起。

对于不少社会组织而言,如何留住优秀人才始终是个困惑点。特别是对于许多刚刚起步的社会组织而言,他们无法提供优厚的条件来吸引更多优秀社区治理人才。对此,南西社联会通过“梯型”培育计划,形成新进员工培训、主要工作人员培育、领军人物挖掘的三级阶梯,不断做深做细人才培养和拓展服务。不仅如此,南西社联会还通过走访调研,全面准确掌握了社会组织的人员结构、党建情况和运转现状,建立和完善台账资料,并根据会员单位的发展程度,针对性地开展扶持和指导,有效推动社会组织资源共享、优势互补、有效联动。

据悉,南西社联会将进一步以党建引领辖区内的社会组织、企业单位的党组织,共同参与社区治理;加强资源整合,引进专家力量,孵化本土社区内的社会组织,营造社区公益生态。此外,南西社联会还将在基础条件、内部治理、业务活动与诚信建设、社会影响等方面不断“修炼内功”,努力将自身打造成更适宜社会组织育苗成长的优质公益土壤。

十载探索,拓成一片优质公益土壤