提升社区治理水平 建设舒心暖心家园

不断完善机制体制、持续优化公共服务、推动多元主体参与

闵行：基层社会治理深入“绣花”，创新模式“花开朵朵”

几天前，为了喜迎重阳节，在闵行区虹桥镇，四季源邻里中心推出一整天的“敬老日”活动，吸引周边居民纷纷前来“赶集”，体验义诊、烘焙、做重阳糕、按摩、理发、扦脚等项目……这是闵行区对外开放的第一家邻里中心，而今该区已建成101家邻里中心，实现了城市化地区服务和治理“一公里”半径全覆盖。

就在昨天，沪上最大开放式居民区上海康城，由社区干部“腾”出办公场所而打造成的“莘智汇”公共空间正式启用，今后将可以更好地倾听民声、集中民智、汇聚民意，充分体现“人民城市人民建，人民城市为人民”。从“大乱”到“大治”，闵行区正推动这个特大型社区的自治共治不断走向深入……

基层社会治理是国家治理的重要方面，基层社会治理现代化是国家治理体系和治理能力现代化的题中应有之义。闵行区地区办有关负责人介绍说，近年来，闵行区对标市委关于“创建国际一流城市要有一流治理” 的新思路，以“1+6”文件精神为指引，以“城市管理像绣花一样精细”理念为引领，以“建设品质卓越、生态宜居的现代化新城区”为目标，精准发力、久久为功，不断增强市民获得感幸福感安全感，初步形成了群众满意的社会生态，基本建成闵行社会治理新体系。可以说，近年来，随着闵行各街镇和村居深入“绣花”，基层社会治理的创新模式已在全区“花开朵朵”。

据了解，“十四五”时期，闵行将紧紧抓住党中央对上海城市社会治理的新精神、市委市政府对超大城市社会治理的新要求、闵行区“十四五”经济和社会发展的新目标以及新冠肺炎疫情防控拓展闵行社会治理的新思路这四个社会治理新机遇，在新时代社会经济发展的形势下，不断完善机制体制、持续优化公共服务、推动多元主体参与，全面推进社会治理体系和治理能力现代化，为上海走出一条超大城市社会治理新路提供实践经验。

颛桥镇“田园模式”成效阵地展示

古美路街道智慧健康小屋居民体验自检设备

虹桥镇四季源邻里中心儿童艺术课程

“云邻里”平台在闵行全覆盖推进

莘庄瓶安议事厅鼓励居民积极参与社区治理

基本管理单元：上海康城从“大乱”走向“大治”

最近，在上海康城瀑布湾道56号，新建成的“莘智汇”公共空间还未正式开放就迎来了一批批参观者。

据介绍，这里有400多平方米，原本是社区干部的办公场所，如今已“腾”出被打造成了供社区事治理的空间，与以居民开展文化娱乐活动为主的邻里中心形成了功能互补。

笔者看到，公共空间除了多功能议事大厅，还有咖啡吧、代表接待室、科普空间、小型议事厅、培训空间、交流互动区等板块。今后，在议事大厅里，征集梳理出的“社区十大难点热点”将被公开上墙，包括小区水景改造问题、停车问题等，居民代表可以在这里广泛讨论、出谋划策，最后达成共识，形成方案，再具体实施。如此，通过倾听民声、集中民智、汇聚民意，呐下一个个社会治理的“硬骨头”，将一个个问题销项，再进行更新，从而在社区形成大家广泛参与的可持续的治理机制，让这个超大型的家园始终和谐有序地运行下去。

据介绍，上海康城是上海最大的居民住宅小区之一，居住人口逾4万人，设有4个居委会、1个业委会及1家物业公司。曾经，这里群租、居改非、违章搭建等乱象频发，居住人员多且复杂。至2016年，小区技防监控、楼道门禁和消防设施基本瘫痪，小区内各类案件持续高发，2015年仅入室盗窃案件就接报185起，平均2天发生一起，成为全市知名的社区治理“老大难”小区。

莘庄镇康城社区打造人人共享的“莘智汇”公共空间

2015年12月开始，闵行莘全区、全镇之力，在康城小区开展了“五违四必”综合整治，使康城的环境面貌得到极大改善。为创新社区治理，加强基层建设，2016年，莘庄镇党委、政府建立康城基本管理单元，积极推进政府管理力量和服务资源下沉，有效凝聚、整合发动社区各方力量，逐步形成以社区“两委一中心”为核心，居委党组织为基础，各职能部门工作站、社区居民、物业服务企业、社区单位和商户共同参与，政府履职与居民居自治充分融合的社区治理新格局，有效提升了社区管理水平。

几年里，上海康城发生的巨大变化——2015年康城的入室盗窃案发数是185起，2016年93起，2017年15起，2018年6起，2019年4起，2020年目前仅发生2起，五年里锐减99%。

“如今，康城路宽了，灯亮了，水清了，家园变美了。康城的平安小区协同治理模式，还荣获了上海市社会治理的最佳案例！”一位社区居民自豪地说。

为什么要打造这样一个公共议事空间？莘庄镇康城社区党委专职副书记、社区管委会专职副主任张军萍坦言，前几年，康城先后解决了各类安全问题，后来又举办了邻里文化节，丰富居民的文化生活，唤醒了大型社区的凝聚力……但随着时间的变化，居民会有新的需求，社区会面临各种新的问题，怎么让更多人参加到社区治理中来？于是，上海康城开始试划要料建专门的议事空间和机制，“莘智汇”公共空间应运而生。由此，上海康城的自治共治探索也进入了新的阶段。

邻里中心：“一公里”服务治理半径全覆盖

上午10点多，走进虹桥镇四季源邻里中心，只见这里的舞蹈厅、亲子室、早教室、培训室等都人气很旺，20多位阿姨正在专心练舞，10多位韩国妈妈正在学做香菜，孩子们则玩得不亦乐乎……据介绍，周一到周六，这些房间都被排得满满的，大多数都要提前预约才能挨得上。

工作人员小王说，现在，邻里中心活跃度特别高的团队有近20个，每天来活动的居民有200—300人次，其中50多位会员几乎每天都过来“打卡”，把到邻里中心活动当成了生活中的必须部分。其中一位70多岁的程老伯，家住龙柏地区，每天骑车约20分钟赶过来，就是为了和老伙伴们打乒乓、打桌球，一周要来活动三四次。原本，他的老伴总爱毛在家里，后来，也被老伯带过来，参加了邻里中心的合唱团，如今也喜欢上了这里。

这样的热闹场景，正在闵行区各街镇上演。据了解，2015年下半年开始，闵行区开始探索邻里中心建设，以一公里为服务治理半径，在街镇与居村之间的片区层面搭建党服务、凝聚和引领居民群众的综合性社区服务治理平台；让社区居民就近享受各类便民服务和公共服务，计划在“十三五”期间建成100个左右邻里中心。

到目前为止，闵行全区已运行了覆盖居民群、商品房小区、农民动迁房小区、老公房小区等不同类型小区的邻里中心101家。如今，走进邻里中心，总能听到笑声不断，感受到闵行的和谐温度。

这几年，闵行区邻里中心得到了社会各界的广泛认可，先后被评为“第三届上海市社会建设十大创新项目”和2017中国（上海）社会治理创新实践案例优秀案例。

“红色物业”：党建引领“三驾马车”建设美丽家园

“12年前，我刚搬过来时，对小区还是蛮满意的，小区绿化面积很大，设施也不错。但没想到，很快各种问题就出来了，因为车位不够，一些居民就把车停到了草坪上，几年以后，60%的绿地都变成了黄土，入室盗窃更是严重，有时候一栋楼有三四人家同时被偷……”说这话的，是七宝镇华林二居的居民徐国灿。

但眼下，居民区党总支书记、居委会主任田园报出了一串喜人数据：连续3年未发生入室盗窃案件，物业费收缴率达到98%以上；近3年内，城运平台物业投诉案件比率由67.9%下降至44.7%；物业直通车APP案件解决满意率由66.7%上升至92.8%……

这一切的转好，其实与闵行区近年力推的“红色物业”有关。据介绍，华林路第二居民区党总支所辖阳光神州苑小区（华林路228、229弄），占地面积约8.2万平方米，现入住居民1042户，共有56个楼栋，常住人口3190人。阳光神州苑居民因种成烧烤店门外一旦出现油污，店家立刻自行清洗……这几年，金平路吸引了许多其他街道或外区的团队前来参观考察。

在路管会的微信群里，街道网格化管理办、城管、管理公司等全部“下沉”蹲点，一旦出现商户自行难解决的问题，相关部门就会马上现身协调解决。“以前，我们商户很难找到职能部门，也不知道该找谁，现在好了，新商户要装修或办证，在群里问一声，立刻有职能部门回应或指导。”老夏感慨说道，商业街上的餐饮店营业时间各不一样，有的侧面于午间快餐，有的生意主要在晚市，烧烤店则在夜间营业，所以扔垃圾时间各不一样，以前第三方公司一天只收集1-2次垃圾，不少门店总是赶不上时间点，现在路管会与职能部门进行协商后，垃圾收集频次增加到了5-6次，针对少数夜间门店，甚至实施了一企一方案。

这并不是个案。新虹街道也通过风格的划定，进一步完善街面自治共治。目前，街道已形成总路段长、路段长、“路管会”、市场化管理公司、网格巡查员五个层面构成的五级治理架构，建立3条自治共治商业街，充分发挥社会各界监督、引导和服务作用，促进社会协同参与多元化，形成“人人参与街面管理”的良好氛围。

据介绍，新虹街道依托街面、居委、村委、楼宇四类网格，整合相关服务保障业务范围，统筹执法大队，加入社会力量，121支网格巡查处置队伍确保各类问题“应发现、及发现”。街道深耕22个街面“微网格”，以城管和公安执法人员为核心，整合市容、绿化等多方养护力量，形成街面“2+X”联勤巡查队伍。在居村网格，则细分86个责任片，各责任片由居委干部负责，整合物业人员、党员、楼组长等志愿者组成居村巡查处置队伍。同时，在虹桥商务区核心区设立五个楼宇工作站，实现楼宇共建共享。

七宝镇华林路二居委业委会成员和居民共同商讨停车位划分问题

志愿服务：探索“五色”志愿团队，注入时代精神

夏志成是江川路街道金平路商业街上一家饭店的老板，同时也是“金平路路委会”的副会长。目前，商业街上大约有三四百家商户，其中六十多家商户加入了路管会。这个路管会是一个自治组织，同时也是一个共治的街面网格。

“要是发现问题，比如谁家店门前有垃圾、油污，或是出现跨门经营、乱停车等，我们立刻拍照发群里，通过这种互相监督，大家都会第一时间整改。”夏志成告诉笔者，2017年以前，商家跨门经营的现象很常见，公共服务可发性不够等问题也也看不到了，街边的电瓶车等也都停得整整齐齐，街面上基本看不到垃圾，来越大。

目前，浦江镇社区面积共12.26平方公里，居民总数近8万户，常住人口16万人。在此背景下，浦江镇不断探索社区管理服务新模式、新机制，启动“万人志愿公益行”五色志愿团队项目，坚持需求导向，扩大居民自治参与率和覆盖面，打造党建引领下居民自治的新格局。

浦江镇社区办，社区中心老大，各居委和极专业居民，组建党建类、治理类、服务类、文体类、管理类等五大类志愿队伍；红色党员志愿团队，由社区党员志愿者组成，发挥先锋模范作用，参与居民区各类管理和服务活动；绿色管理志愿团队，协助开展如环境整治、护楼护绿、安全综治等社区管理工作；橙色服务志愿团队，参与开展社区内各类公益服务，如医疗、助老、助残、便民等服务；紫色文体志愿团队，参与组织、筹划，开展社区各类文体活动；蓝色治理志愿团队，发挥共治平台作用，借助社会力量参与社区共治工作。通过组分志愿服务类别，提供“菜单式”志愿服务，扩大志愿服务覆盖面，进一步深化社区公益内涵。

目前，共有2万多人次参与到“万人志愿公益行”五色志愿团队中。其中，红色党建类有32支队伍志愿，共719人；绿色管理类有65支队伍，共1436人；橙色服务类有51支，共579人；紫色文体类85支，共1454人；蓝色治理类18支，299人。

浦江镇五色志愿服务队风采展示

“田园模式”：开创平安小区建设新局面

2013年9月，位于颛桥镇的田园新村派出所抓住小区防范主体力量——物业保这个牛鼻子，试点通过加强行政指导，督促物业加广厦职，成功改善了小区治安面貌。试点一年，辖区内住宅小区可防性案件报警类“110”同比下降28.7%，特别是以前案件多发的老旧小区普遍下降了50%以上。

闵行区委政法委、区综治委及时挖掘并办入跟踪指导这一基层做法，牵头区公安、房管、司法等相关职能部门不断丰富这一做法的内涵和外延，培育形成了平安小区协同治理“田园模式”。

首先，以区委实施“班长工程”为契机，发挥社区党组织领导协调优势，推动基层治理居民区党组织、居委会、业委会和物业企业“四位一体”机制真正落地见效，同时大力突破闵行住宅小区治理的关键性瓶颈——业委会组建，为小区治理打下了扎实的基础。其次，规范“四位一体”日常运行机制，对“四位一体”和社区民警等社区治理主力军提出常态化工作要求，借此倒逼各方履职，同时提升群众参与平安建设的积极性和主动性。第三，抓住“平安建设”全面推进社区建设。第四，建立科学考核评价指标。

如今，闵行全区住宅小区“三防”建设水平有了质的飞跃，全区住宅小区治安面貌实现了根本性好转。闵行区历史上出名的治安老大难小区上海康城、华庭苑、银都新村等面貌彻底改观，不少小区从挂牌小区转变成为平安示范小区。

社区共治：探索团队“聊天”治理模式

宝铭苑小区地处莘庄工业区东南角，工业区动迁户、闵行城投公司动迁户，闵行公租房租户各占三分之一，是典型混合型居住小区。小区总计1167户，外来人口3000多人，小区人口老龄化程度严重，居民结构层次不同，文明素养也参差不齐，造成了诸多治理难题。

瓶安路居委会等备初期，靠着零星的几个团队在小区自娱自乐，始终热闹不起来，本地居民和公租房居民之间融合不够，相互排斥，居民心中有怨气，不配合小区的各类整治和活动也很自然。在党支部的带领下，居民区开启了走家串户的聊天模式，党员带头，居委干部进行小区内设施的入户走访，调查摸底，听取民意的工作。

通过聊天，首先聊出了一支支团队。在聊天中，发现许多居民多才多艺，只是小区没有平台展示。如今，根据居民的年龄、职业、特长、兴趣爱好，以及施为社区提供的服务等方面进行归类汇总，形成了小区的人才库。

通过“聊天”，居民区党支部还带领居民养成议事习惯。近年，居民还通过选举产生了17名议事会代表，1名理事长，2名副理事长，并正式命名为“瓶安路议事厅”，经过民主协商成功解决了“小区地下车库开启”、“电动车能否进电梯”等重要管理问题。

通过聊天，居民还聊出了“楼道自治”。一次聊天，楼组长马阿姨主动提出想美化一下自己住的18号楼，因为楼道里住着公租房租户和本地居民，虽然楼道大厅通过整治乱堆物乱停放后有所改观，但是好像缺点家的味道。作为党员，马阿姨自己带头做，同时挨家挨户聊天宣传，收集想法、募集资金，与楼道居民一起美化楼道，并装上了摄像头、设立了光荣榜、宣传栏等，增加温馨图书角和爱心便民椅……就这样，逐步衍生出“美丽客堂间”概念，很快其他楼道也积极跟进。

科技支撑：做强社区治理“大脑”

马桥镇位于闵行区西南，现有10个行政村，18个居委（筹备组），28个小区。常住人口12万人左右，其中户籍人口4.5万人左右，来沪人员7.5万人左右。近年来，随着闵行城市化和工业化的快速发展，处于边远地区的马桥正逐渐成为产业工人及底层的集聚地，也使得公共资源配置与人口迅速膨胀之间矛盾日益突出。

传统的老思路、老办法已经难以为继，必须引入智能化手段，借助现代科技，做强“大脑”，激活“神经末梢”。为此，马桥镇党委、政府按照社会治理核心是人，关键是体制机制建设这一思路，尝试做大做强网格化管理平台，以人口管理为核心，以房屋租赁管理为切入口，以信息化智能化技术为支撑，实现自治+管治促进共治。

马桥镇平安社区智能化管理平台包含人房信息管理系统和智能化管理系统，该平台包含异常人员出入、单元门未关闭、乱停车、电瓶车（液化气罐）进楼道等45个应用场景，共计安装各类监控摄像头3957个。目前，系统已覆盖全镇70%区域，并将于年内覆盖全镇所有小区。

平台上线后，提高了人口信息准确率。智能系统解决了原先人口登记只靠人口协管员上门登记，疲于奔命效率还不高的难题。现在，房东必须携同租赁人员主动登记，有效保障了两个实有登记，目前马桥镇人口信息准确率达到98.6%。通过智能化感知设备，人们可以第一时间在网格工作站、物业监控室、网格巡查员手机终端报警，提高了处置效率，也使小区环境得到根本性的改变。

平安社区智能化管理平台启用后，威慑力和处置力大幅提升，社会治安形势明显改善，比如偷盗类110报警数，从2016年1141件，2017年902件，2018年609件，2019年418件，2020年目前降至205件，累计下降达82%。飞碟亮小区2018年发生的2件偷盗案件，通过小区智能化设备，在24小时内就帮助公安机关锁定了犯罪嫌疑人。

分类治理：打造中外居民交流互动的国际社区

华漕镇通过“国际社区发展促进会”这一纽带平台，搭建起中外居民交化交流平台，同时不断拓展国际社区在基层治理方面的覆盖范围，提升国际社区的融合度。

开展各类主题活动，中外居民互动互融，围绕中外居民互动互融，促进会、美郊苑居委、金丰城居委、相关职能部门联合开展了多项丰富多彩的大型主题活动，如“欢声笑语拥元宵”、“欢乐健步行”、“国际家庭日嘉年华”、“冬日嘉年华”等，总参与人数上万人。通过主题活动的开展，中外居民开始自发自愿地参与到社区、融入到社区。

华漕镇组建金丰国际社区发展促进会吸引洋居民参与社区治理

打造建言献策平台，聆听外籍居民声音。在开展各类社区公益活动的同时，华漕镇也注重聆听外籍人士的声音，让他们为社区发展建言献策，如召开“垃圾分类我先行”社区主题研讨会，中外居民代表、国际学校、物业公司等齐聚一堂，交流分享垃圾分类实用操作办法，共同探讨美丽环境的当下与未来。

提供精准公共服务，拓展基层治理范畴。目前，华漕镇已在国际社区成立了境外人员服务站、“新侨驿站”所居活动室服务组织；同时注重引导促进会紧密参与华漕镇党建、城市管理、交通、文体、社区、垃圾分类等各条线的工作，做好社区活动宣传。在疫情防控期间，促进会协助华漕镇党委政府招募了12名外籍志愿者，为国际社区疫情工作的有效开展打实了基础。

聚焦民生：加快推进养老服务体系建设

为了提升养老服务供给能力，古美路街道依托美乐汇综合为老服务中心，嵌入社区长者照护之家、智慧健康小屋、康复护理中心、养老顾问工作室，社区长者食堂等服务空间，满足多方面养老服务需求，打造古美综合为老服务中心旗舰品牌。

通过创建老年人示范睦邻点，街道不断满足老年人邻里相亲、目助互助的养老需求。同时，实施平阳敬老院和古美敬老院提升改造工程，改善住养老人的居住环境，提升养老机构的服务能力和水平。

目前，街道正积极推动“医养护”一体化发展，这里着力推行医疗服务、养老服务、护理模式相结合的发展模式，培育“医疗+养老+护理”机构融合示范基地，通过专业与志愿的方式，为辖区老年人提供“医养护”全过程服务和健康指导。街道将家庭医生签约服务模式引入养老服务，为老年人提供专属医疗项目、建立健康档案、跟踪身体信息等服务，鼓励养老机构内设医疗机构和护理机构，为老年人提供基本医疗服务和日常生活护理服务，开展各具特色、各有侧重的家门口为老服务。

同时，街道升级社区养老顾问服务，引导各类社会服务机构发挥积极作用，为老年人寻找养老服务提供支撑。这里以“乐龄坊”养老顾问工作室为平台，通过专职和公益的养老顾问，为社区内老年人提供专业咨询和政策指导服务。街道不定期举办养老顾问沙龙，对养老顾问进行系统性培训，提升养老顾问的服务能力，更有针对性满足老年人的个性化养老需求，进一步畅通为老服务的“最后一公里”。

依法治理：建立公职律师制度，筑牢基层法治人基

梅陇镇作为公职律师制度试点单位，自试点工作开展以来广泛调研，于2020年3月5日起草了《梅陇镇推行公职律师制度的实施方案》，并通过完善工作机制，为公职律师参加政府会议、开展调研、调阅相关资料提供便利，确保公职律师由“事后”介入向“全程”介入转变，疫情期间，公职律师通过线上法律咨询平台及时为百姓提供法律咨询和普法宣传，并参与起草疫情期间紧急发布的规范性文件工作，充分发挥了政府“参谋助手”的作用。

为切实把律师团队资源用好，用足，梅陇镇将涉及到党委政府、各职能科室、村、居和镇直属企业等部门的法律服务内容，划分成征地动迁类、经济工作类、社会治理类、行政工作类、民生维稳类五个服务类别，分别由擅长对应领域的律所具体承接。同时，聘请高校教授充实政府法律服务顾问团。今年上半年，专家团队共组织了两地三次调研活动，分别给永联村征地物业创建工作、春申景城村规回的完善工作提供了宝贵的意见和建议。

为满足新形势下人民群众对公共法律服务的新需求，今年以来，梅陇镇结合镇情、村情实际，深入实践探索，全力推进公共法律服务平台升级建设，着力为群众提供一系列优质高效的公共法律服务.8月1日，梅陇镇公共法律服务站再次完成升级，服务时间实现了周一至周五上午的全覆盖，群众咨询量较去年同比增长了50%，有效提升了综合服务效能。

梅陇镇公共法律服务站优化工作方式为民排忧解难