



人民城市人民建 人民城市为人民

吴淞新城居民自发捐出的旧自行车,被制作成绿化护栏



“社区通”,成了老小区的“变身密码”

在这里,“真正的邻居们”发布“真切的邻里事”,每次发言都有回应,每次求助都有结果

素不往来的邻里逐渐熟稔,脏乱差的小区也逐渐脱胎换骨,居民们格外珍惜,凝聚力强了,小区自治力也增强了

有居民说,小区如今特别有归属感,前几年还和老公商量换房子,现在不想走了

人民群众参与社区治理网络化样本——

宝山“社区通”唤回熟悉邻里情

首席记者 潘高峰

这是一个温暖的故事。

在宝山九村,年过六旬的卢阿姨,无偿帮助一个素不相识的家庭接娃放学,一接就是一年半。

除了卢阿姨的热心肠,这个故事背后还有一个宝山人人都熟悉的名称:“社区通”。卢阿姨说,是“社区通”让大家有了以前那种老邻居的感觉,总想着有困难就帮一把。

“社区通”究竟是什么,又是怎样把居民的心连在一起的?答案背后,其实是上海基层社会治理网络化的一种探索,也是“人民城市人民建,人民城市为人民”理念的生动实践。

对面陌生人 成了老熟人

走进宝山区淞宝路上的宝山九村,记者眼前一亮:干净整洁的小区里,步道多彩,绿草如茵;宽广广场,古色古香的凉亭,供人休憩的长廊爬满绿藤;小区道路两侧,灌木修剪整齐,停车位漆划如一。

对于一个有着22年历史的老小区来说,这一切殊为不易。友谊路街道党工委副书记冉旭告诉记者,以前的宝山九村,小区破旧脏乱,到处是违法搭建,杂草长得半人高,居民改造呼声一直很大。但奇怪的是,每次大张旗鼓改造,最终都无疾而终。

“大家心不齐,又担心改造过程中有猫腻,经常赞成一半、反对一半,没一次能搞下去。”居民区党总支书记郭丽瑾说,宝山九村规模较大,被围墙分割为南块、北块、中艺花园三部分。复杂分散的小区布局,让居民间缺乏交流,也缺乏理解。

3年前“社区通”上线后,一切有了改观。“社区通”是什么?通俗来讲,它就像以前的大型网络社区,只不过人们在上面扮演的都是真实角色。它以微信为平台,为每个小区设立独立二维码,居村民扫码登记、实名认证、审核后成为用户,确保上线的是“真正的邻居们”,发布的是“真切的邻里事”。通过线上线下的交流互助,居村民逐渐从“对门陌生人”变成“社区老熟人”。

起初,“社区通”最大作用是投诉、求助。而当每次发言都有回应,每次求助都有结果,居民开始大量涌入。除了经常@居委干部,大家在“议事厅”板块的发言多了起来。

郭丽瑾记得,从那以后,几乎每次小区改造征询,都是在“社区通”上完成的。大家有意见想法,都能畅所欲言,有误会和不满,也会有人回应开解。很多时候,不是居委干部而是居民自己扮演了这种角色。

“比如小区要设置第二批车位,公示的时候,一位住在3楼的居民表示不满,认为会影响他。”郭丽瑾记得当时马上有一位居民发帖:“我就住你下面的一楼,要影响也是影响我,我都没反对呢。这是造福大家的好事,我支持!”于是,那位反对的居民,最终也不再坚持。

你诉急难愁 我来搭把手

素不往来的邻里逐渐熟稔,脏乱差的小区也逐渐脱胎换骨。

环境的改善,面貌的提升,让居民们格外珍惜,凝聚力也更强了。正因如此,当家住92号楼的吴女士因无人接送孩子“走投无路”时,42号楼的卢阿姨主动伸出了援手。

吴女士在一家国企从事采购工作,下班较晚。丈夫在一家国企从事软件开发,长年在外出差。双方老人又都在外地,一家人最愁的就是接孩子放学和放学后的看护问题。吴女士在“社区通”“邻居”板块的“小区群”里叹苦经,令她万万没有想到,没过几天竟然有人找上门来。

这位热心人就是卢阿姨。她在“社区通”上看到吴女士的困难后,觉得自己能帮上忙。但准备拨打吴女士电话时,她心里又有些犹豫,担心一个陌生人主动联系,反而会让对方多想。思前想后,卢阿姨找到居委主任孙霞,让她带着自己上门。

吴女士又惊又喜。更令她感动的是卢阿姨的细心周到,为了拉近和孩子的距离,她先邀请母子俩去她家做客,让孩子熟悉新环境,同时了解孩子的生活习惯、饮食习惯。在卢阿姨细心呵护下,从第一天起,接孩子放学和看护都十分顺利,吴女士心头大石终于落地。

无论刮风下雨,卢阿姨坚持每天准点到宝山区第一中心小学接孩子放学,带孩子回家,等待吴女士下班来接。这一坚持就是一年半,直到孩子奶奶抽出时间来沪照料才告一段落。对此,吴女士既感动又感慨:“真的是社区亲如一家的温暖。”

郭丽瑾告诉记者,有了“社区通”,曾经的“熟人社会”又回来了,“社区通”拉近了居民间的距离,大



“社区通”将社区活动广而告之 本版摄影 本报记者 陈梦泽



宝山九村通过“社区通”,广泛采集居民建议,扩大整修了公共空间

家心往一处想,劲往一处使,整个小区的自治力也增强了。

“举个例子,现在很多老小区加装电梯都很难。我们小区去年装了2台,今年有8台已经完成公示,马上就要安装,还有10台也在筹备。难得的是,整个过程基本都是通过‘社区通’互相学习借鉴,再通过居民自治自己完成的!”郭丽瑾说。

居民提建议 政府解难题

宝山九村的故事,只是“社区通”基层治理网络化的一个缩影。与传统社区治理相比,“社区通”代表的其实是一种“自下而上”的治理新模式,人民建议丰富了治理格局,也体现出“人民城市人民建,人民城市为人民”的理念。

和年轻人每天捧着手机刷微信朋友圈一样,家住共康雅苑二居83号的金阿姨,每天的必修课,就是打开手机刷“社区通”。一次偶然的机

会,金阿姨发现居委会活动室背后的空地又脏又乱,就在“社区通”上提议,把这里改建成公共休闲绿地。这个建议得到了小区居民的响应并引发了热烈讨论。根据大家的

讨论结果,居委会设计了三套方案,共有500多位居民参与讨论投票并选定方案:休闲、种花、种菜一体,取名为“世外桃源”。

在庙行镇,不少居民希望调整宝山20路公交车运行时间,解决出行难题,这些在“社区通”上发出的呼声,很快引起各方关注。区、街镇两级政府联动解决难题,区委书记更是带队现场办公。两周后,20路新班次顺利开通,沿线居民拍手称快。

通河四村建于上世纪80年代末,小区空间狭小,公共设施缺乏。“社区通”上线后,很多居民发帖呼吁:希望能有一个公共活动空间。两年后,街道新建敬老院成为契机——能否把小区敬老院的老人搬迁到新的敬老院,空出来的小楼改建成“公共客厅”?这一想法,在“社区通”上获得大量支持。

“公共客厅”改造进入议事日程后,居委会又在“社区通”上发起征询:大家希望“公共客厅”有哪些功能,哪些空间?投票数最高的项目成为最终方案。去年7月“公共客厅”竣工,一站式服务窗口、社区卫生服务站、智能化设备体验室、亲子乐

园、阳光烘焙、达人工作室、阅雅室、康乐室等多种功能区一个不少。

小区居民黄耀芬说,自己退休10年,一直闷在家,出门基本上是在看病,有了这个“公共客厅”,每天都出门,每天都过得很充实,而且特别有归属感。“前几年我和老公还商量换房子,现在我们不想走了。”

成果可视化 参与深度化

“社区通”还解决了另一个问题:让基层治理成果“可视化”。

在宝山区政府的“社区通”指挥中心平台上,随意点进一个居村,都可以看到居委干部与居民的各种实时互动。群众诉求是否第一时间被倾听、被回应、被解决?居村书记作为“第一责任人”和小区“群主”,是否做到全天候、零距离、24小时响应……一切一目了然,一清二楚。

对于居委干部来说,这是压力,也是动力。吴淞新城居民区党总支书记叶春梅感叹,“社区通”已经把她从“8小时书记”变成了“24小时书记”。“不管什么时候,居民@你,都要马上回应。”

过去,评估基层社会治理搞得好不好,很难有量化的标准和感性的认识。现在登上“社区通”,治理成果,民心所向,尽在其中。宝山区委组织部副部长张丽英告诉记者,“社区通”还实现了居委会改选全程直播,居委年终考核线上评议,不仅打破了以往都是社区“熟脸”参与居委考核评议的惯例,得到了广大居民群众的热烈响应和踊跃参与,也更加科学合理地反映社区工作实绩和居民群众的满意度。

尤为值得关注的是,“社区通”的移动互联网形式,让人民群众的社区治理参与度不仅从“少”到“多”,从“被动”到“主动”,也从“老”到“青”,从“浅尝辄止”到“深度介入”。大量年轻“上班族”纷纷参与到社区治理中,50岁以下群体上线占比已

达到六成以上。宝山区相关负责人告诉记者:“目前,全市上下正如火如荼开展‘人民城市’建设的生动实践。宝山区朝着打造更富魅力的滨江新城目标,也将一步一个脚印地加以落实、加以推进。”据统计,目前“社区通”已覆盖568个居村、2548家实体企业、433家商户、52万户家庭、74万余名居村民、近8万名党员和2.5万名企业职工,互动交流总量超1.5亿次。