



本报记者近日走访沪上多个社区，观察基层减负后的社区新变化——

“减负”必答题，社区治理“加减乘除”是解题新思路

申观察

本报记者 屠瑜 赵菊玲

去年以来，上海市以减证明、减系统、减挂牌、减考核的“四减行动”为切入点，持续为基层减负，做好赋能增效的“加法”、减负减压的“减法”、科技赋能的“乘法”、源头治理的“除法”。社区干部表示，减负不是减服务，而是让

我们静下心来专注于社区事务，把时间还给老百姓。

近日，记者走访沪上多个社区，对基层减负后的社区新变化作了一番观察，发现做好社区治理的“加减乘除”，等于减负增能、自治共治。



▲ 在浦东新区梅园三村居民区党员志愿者的陪同下，负责浦东燃气安全检查的张忠华师傅顺利敲开了独居老人陈阿姨家的门，对其家中燃气设备进行全面安全检查

▲ 嘉定区宝菊社区党总支书记邵雯君在向居民作民生综合保险政策宣传



▶ 普陀区象源丽都居民区调解条线干部陈楚刚向记者介绍如何使用“数字百事能——AI社工”

▲▶ 经过“三所联动”调解后，天诚花苑和武定大楼之间原本拥挤堵塞的消防通道(右图)变得整洁畅通(上图)，留出了一条“生命通道”
长宁公安供图



本版图片除署名外均由本报记者 徐程 摄

加法

“邻里守望”凝聚共治力量

加法，就是增加社区资源投入和居民参与，凝聚共治力量，激发自治活力。中央社会工作部今年在全国启动实施“邻里守望”志愿服务项目，其中，在上海浦东新区选取了包括浦兴路街道长岛路居民区在内的3个居民区作为实施单位，推动志愿服务深度融入社区治理先行先试，共建人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

记者走进浦东新区浦兴路街道长岛路居民区，发现停车位井然有序，小花园精致典雅，环境整洁优美……

“我们小区是20世纪90年代末建成的动迁房小区，曾经面临外墙渗水、垃圾乱扔、停车难等诸多困扰。”居民区党总支书记李秀勤介绍，如今，居民区在党建引领下，以党组织为核心，发挥党员的先锋模范作用，构建起“1+N+X”志愿服务团队体系(即1个“弘岛”党员志愿服务团队+N个各具特色以“岛”命名的志愿服务团队+多个群众自治团队)，成功激活了志愿团队的活力，盘活了多方资源，走出了一条高效且独具特色的社区治理新路径。在这个过程中，居民们也从社区治理的旁观者变为参与者、主导者，用智慧与汗水共同书写美好家园的篇章。

12月5日国际志愿者日，居民区“邻里守望”志愿服务项目现场热闹非凡，18家商户和包括物业公司在内的20家小区志愿服务团队齐聚，为居民带来了医疗健康咨询、银行业务咨询、家用电器维修、上门清洁等30余项服务。李秀勤告诉记者，当天居民区以开展“邻里守望”志愿服务项目为契机，新成立了“畅岛”“商岛”志愿服务团队。其中，“商岛”志愿服务团队将辖区商铺服务从“围墙外”引入“围墙内”。通过整合商铺资源、直销、惠民宣传，把优惠和便利带给社区居民。“未来，我们将在每个月的5日定期开展惠民便民集市，完善‘15分钟生活服务圈’，提升居民的获得感。同时，商铺盈利将助力业态健康发展，支持社区的积极性

会更高，形成良性循环。”

在长岛路1201弄68号，蓝黄相间的“商夏梯”格外引人注目。“这部电梯于去年9月启用，是浦东新区首家由居委会主任担任法人设立加梯资金监管账户的案例，既圆了居民的‘加梯梦’，又在资金监管方面打出‘风向标’。”李秀勤回忆道，“‘商夏梯’的名字由楼道居民集思广益而来。‘商夏’有两重意思：一是谐音‘上下’，寓意‘一键直达’的便捷生活；二是，‘商’代表了协商，‘夏’则代表工期延续了整个夏天，有纪念意义。”设计初期，居民群策群力，提供方案思路；施工阶段，“双报到”党员为不影响施工进度，带着临近考试的女儿自行在外租房；电梯交付后，由楼组长带头包干楼道卫生变为居民主动分头包干各自楼层卫生。“电梯的落成，缩短的是出行距离，拉近的是邻里关系。”

“去年，我们志愿者团队联合居委会做了一件大事。”“畅岛”志愿者团队成员介绍，她们走访了400余户家庭，倾听居民声音，最终提出了建设公益便民洗车点的建议并获物业公司支持。经市场比价选定服务单位，由党总支精心选址后，再通过“岛·听你说”议事平台召开居民听证会，工程顺利推进，“畅岛泊车”就此诞生。

“这个洗车点不仅方便而且价格便宜，每一笔洗车费将留出3元作为‘爱心基金’专款专用，用于小区困难家庭的助学、助困服务，真正做到取之于民、用之于民。”李秀勤表示。

减法

减负监测点当好守门人

减法，就是减少不必要的程序和浪费，让社区干部从一些无谓的事务中解脱出来。根据市委为基层减负决策部署，以及为居村减负“一办法两清单”等要求，市委社会工作部严格落实为居村组织减负牵头事项，明晰居村自治组织功能定位，减轻居村协助行政工作事务负担，完善居村工作评价机制，通过事前准入、事中监测、事后评估，全链条推进居村减负。

市委社会工作部基层处副处长张一波介绍，居村减负监测点是观察基层减负的一个窗口，在源头严把准入审核，才能当好居村守门人。上海按照居村数量基数，兼顾基础，对各区按比例随机抽取，形成100个居村减负监测点，包括86个居民区、13个村和11个筹备组。根据作用实际发挥程度和监测点的覆盖面、代表性，每年对30%左右的监测点作优化调整。通过市、区联动，市委社会工作部以每个月至少联系1次、每两个月实地走访1次的频率，了解监测点的社情民意，并对监测发现的问题线索迅速核查、及时处置。

张一波透露，在年初发布的市级59项下派居村组织任务计划基础上，市委社会工作部对市级部门因重大工作安排需向居村组织下派临时性工作任务的，实行“一事一报”，把握合理性、可行性，加强准入把关。今年以来，对6项临时下派任务申请进行审核，均未予通过。

记者来到作为市级居村减负监测点的嘉定菊园新区宝菊社区居委会看到，1楼大厅入口处贴着一张上报二维码，任何社区干部发现超出清单外的异常下派任务，都可以通过扫码向市里反映情况。

宝菊社区党总支书记邵雯君介绍，区里还增加了速报直报制度，每个月会

下派监测报表，报表内容为：对街镇各个部门的工作进行量化，对一些新增的内容进行评估。如果发现某项工作给基层增加了负担，将上报区专项办，专项办会同牵头部门研判，对照“一办法两清单”，与下派单位核实核准，区级明确统一口径，基层“照单”办事，从而推动减负工作的落实。

邵雯君认为，基层减负是一项系统工程，存在动态变量，要想落实，关键点就是任何时候、任何部门都要坚持实事求是，有就是，没有就是没有。“我们也经常回头看，看减得怎么样，还有哪些不合理的，还有哪些可以再优化的工作流程、再提高的实施效果，不断查缺补漏，落到实处，真正解决我们基层的现实问题。”

“虽然一些工作不是清单内的事项，但只要是对老百姓有益的，我们还是愿意主动作为。”在另一个市级居村减负监测点——陆家嘴街道梅园三村居委会，梅园三村居民区党总支书记诸陈晨告诉记者，有时燃气检查时，会遇到一些房屋空关的情况。“这时，我们居委会积极协调志愿者和燃气公司配合，与居民约好上门检查时间，然后由志愿者陪同燃气公司按约定的时间上门。”诸陈晨说，燃气检查率提高了，社区就更安全了，所以这事一定要做好。

乘法

“AI社工”成为得力助手

乘法，就是以智能化为突破口，加快“社区云”建设，更好地把要素和资源整合到一个平台，推动社区数据共享，为社区精细治理、精准服务提供支撑。

在梅园三村居委会大门内左边一面墙上，目前挂了7块牌子，分别是人大代表联络站、综治中心、人民调解委员会、社区警务室、青年民兵之家、退役军人服务站、扫黄打非工作站。“以前居委会内外没有一面墙是空着的，挂着各种各样、各个条线的牌子，现在则既整洁又规范。”诸陈晨说。基层减负以来，诸陈晨最大的感受就是会议明显少了。“现在居民区书记去开会都要在街道党政办备案，如果党政办发现几条近期都需要居民区书记开会，就会把会议集中在同一天、同一个地方，这样我们去一次就能解决很多事情。”她感慨道，“会议时间少了，我们留在居民区的时间多了，就能有更多的时间去关注老百姓，帮他们解决实际困难。老百姓见到居民区书记的时间多了，热情就很高。”

诸陈晨向记者介绍，在今年居民区的年底考核中，居民满意度测评占比大幅提升，达到70%。社区为方便居民参与测评，开通了扫码打分渠道，居民用手机扫描二维码，就能给每位社区干部打分。不仅如此，第三方测评机构也会上门收集居民意见。可以说，社区干部工作做得好不好，居民的评价最有分量。

在普陀区长征镇象源丽都居民区，居委会沿街而设，每日人潮涌动。从身份证丢失，到老人走失，再到邻里间的琐碎纠纷，社区工作纷繁复杂，挑战重重。面对这千头万绪的社区事务，新入职的社工如何迅速应对，找到解决之道？居民区党总支书记倪晓倩给出答案：“‘数字百事能——AI社工’是化繁为简、高效解决问题的得力助手。”今年9月，由普陀区委社会工作部和区数据局联手打造的“数字百事能——AI社工”在社区云平台上上线，将普陀居民区百事能工作指导手册、社区治理场景案例集的“书本知识”和“文本经验”转化为大数据训练知识模型，集掌上知识库、智慧走访、工作助手及数据分析等功能于一体，实现了“一键找政策、一问搜方案、一表做总结”的便捷操作，助力社工从“小白”快速成长为“全岗通”。

“‘AI社工’是基于社区云平台的一款小程序。”倪晓倩介绍，“过去，新社工在工作时总是依赖‘老带新’模式，遇到困难往往要拖着经验丰富的‘老法师’一起去处理。现在，有了这款AI工具，社工可以实时查询政策、搜索解决方案，还能根据

走访结果自动生成工作记录、年度总结等，极大地提升了工作的连贯性和效率。”

除法

从源头上化解矛盾纠纷

除法，就是从源头上化解矛盾纠纷，革除弊端，解决难题，提升整体水平。“三所联动”机制就是一个生动案例。上海正通过“三所联动”机制，充分发挥司法所、派出所、律所三方优势，运用人民调解员的“温度”、民警的“力度”和律师的“精度”形成合力，积极构建多元化化解格局。

在长宁区武夷路上，天诚花苑、武定大楼和武定小区紧挨着，几百平方米的公共区域由三方物业和业委会管理，其中天诚花苑和武定大楼之间共用一条消防通道。近年来，随着车辆激增，停车矛盾日益凸显，有些车辆甚至堵塞了消防通道，而有的居民更是私自砌墙堵路，企图将3个小区人为分割，三方对立情绪一触即发。

如何让“生命通道”保持畅通？如何兼顾三方利益，找到解决问题的最大公约数？依托“三所联动”机制，长宁公安分局华阳路派出所民警孙淳协同街道司法所、律师事务所，组建专家团队下沉社区，对各个问题充分调研并逐一解决。

“AI社工”不仅为社工提供了便捷的查询工具，更成了他们提升专业技能的“秘密武器”。自象源丽都居民区试点使用以来，社工们纷纷反馈，通过其中的社会工作者资格考试题库训练、综合学习能力得到了显著提升。

在律所和司法所的帮助下，共同起草制定了《小区机动车停放管理办法》。“法理情”之下，和谐之音再度在社区奏响。

除了“三所联动”机制，社区巡回审判也是坚持和发展新时代“枫桥经验”、赋能基层治理工作的创新探索。今年7月，市委社会工作部与市高级人民法院共同启动全市“社区巡回审判赋能基层治理”试点。截至10月，全市开展巡回审判案件133件，延伸开展普法活动的最大公约数？依托“三所联动”机制，156次，化解平反案件1251件，形成了物业服务合同纠纷、指定监护人等具有示范性、代表性和影响力的判决或调解结果，初步实现“审判一批、化解一批、教育一方、治理一域”的预期效果，探索了一条法治赋能基层治理的有效路径。

此外，聚焦市民群众关注的社区治理高频难题，市委社会工作部今年举办“大城小事”专项征集工作，邀请市民、社区工作者、职能部门、社会组织等各方人士，对社区流浪猫治理等老百姓身边的“小事”充分探讨，将有价值的“金点子”、治理经验进一步提炼为指导意见，形成相关工作指南，下发基层参考。