



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

▲ 设置在浦东新区长岛路居民区内的公益便民洗车点不仅方便而且价格便宜，受到小区居民欢迎

▲ 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日定期开展便民惠民集市，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

### 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

### 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。

### 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。

“我们小区住着超2600户家庭，总计8000多位居民，其中不乏外国友人。”倪晓倩举例说，“他们时常会前来咨询办理居住证的相关流程。在过去，新社工往往需要通过翻阅书籍或拨打电话来查询这些信息，不仅反复速度慢，而且容易遗漏关键细节。现在，只需在手机上输入‘外国人’‘居住证’等关键词，相关的办理窗口及流程就能清晰展现，一目了然。”

“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上的“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。

“AI社工”是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，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。

针对占用消防通道的私家车主，专家团队会同物业通过集中约谈的形式，告知相关法律法规，并找到周边酒店，通过协商沟通争取到停车位，在解决违停问题的同时，为居民消除“停车之忧”。看到消防通道不再有违停车辆后，搭建围墙的居民经过民警的“动之以情，晓之以理”，也意识到了自己行为的不可取，答应拆墙。

最终随着施工队入场，居民的心墙也被打开。民警孙淳趁热打

铁，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，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。

针对占用消防通道的私家车主，专家团队会同物业通过集中约谈的形式，告知相关法律法规，并找到周边酒店，通过协商沟通争取到停车位，在解决违停问题的同时，为居民消除“停车之忧”。看到消防通道不再有违停车辆后，搭建围墙的居民经过民警的“动之以情，晓之以理”，也意识到了自己行为的不可取，答应拆墙。

最终随着施工队入场，居民的心墙也被打开。民警孙淳趁热打