走出社区来到党群服务中心的居 民, 往往有着趋同的生活、学习 需求。但生活在不同城区,抑或 生活在同一个片区不同小区的居 民, 诉求就未必相同。比如一般 老公房、普通商品房小区的居民, 并不介意快递开助动车进小区进 行上门服务, 甚至还表示欢迎。 但较新的商品房,或者高档商品 房小区居民中,往往就有人对此 比较介意。"我们买房时就看中 这个小区是人车分流的。非机动 车也是在小区外直接进入地下车 库的。我们当然不愿意快递小哥 骑车进入小区。"近日,沪上西 北区域一处新交付商品房小区业 主对记者如此说。不同诉求如果 发生在同一个小区,就有可能产 生种种矛盾。

中国浦东干部学院首任常 务副院长、中共上海市委党校原 常务副校长、上海市领导科学学 会创始会长奚洁人教授分析,从 城市领导力建设层面分析, 社区 治理要有追求把握规律的战略思 维,能预判城市更新中的矛盾与 机遇,制定前瞻性规划;也要有 回应诉求的民生情怀, 善于从居 民"急难愁盼"中找准治理切入 点, 让政策更有温度。奚洁人还 提到了"通过培育社区文化、凝 聚价值共识, 让城市更新不仅改 变空间形态, 更增强居民对城市 的认同感与归属感",由文化引 领增进城市软实力,真正实现

"人民城市人民建、人民城市为 人民"。

## 有了参与才有满意

上海大学人文社科处处长、 上海市社区发展研究会会长黄晓 春教授在主旨发言中解读称,要 达到共建共治共享这一社会治理 新格局, 在大都市的街镇层面, 就要构建有效的社会链接, 让不 同的人因为一些特殊的原因,紧 密地连接在一起, 互相依赖, 共 同行动。黄晓春曾前往上海不同 区域的街镇深入调查研究。他发 现,一些街道努力办了许多事, 目的是为老百姓服务,期望在上 级部门满意之际,居民也给与好 评。然而,最终情况是居民满意 度并没有想象中高。"人民群众 的满意度不一定因为有关部门干 得越多就越满足, 关键是要看你 有没有把大家动员起来。有了参 与才会有认同和共同体意识, 才 会更满意!"黄晓春说。



下图: 11月3日, "城市更新视域 下的社区治理与 城市领导力创新' 专题研讨会在上 海市徐汇区徐虹 北党群服务中心

如何让新建商品房小区来 自五湖四海的业主形成更多共 识? 万小岚书记提及, 在徐家 汇街道, 社区干部、社工已经 基本达成共识。"社区治理早 已不是最后一公里的跋涉,而 是进入了最后100米的冲刺。 这100米是政策与民心之间的 最后距离,是服务从可及到可 感的关键一跃。"万小岚说、"协 同共治,凝聚合力,难就难在 能否精准识别、有效响应不同 群体的差异化需求。这考验着 我们的治理智慧,如何把分散 的行政力量、社会资源真正地 合起来、活起来、用起来。"

黄晓春认为,社区治理有一 个难题:规则硬化。是采取"基 于浅层参与的规则之治",还是 需要"深度参与"。黄晓春曾经 发现一些社区的"村规民约"或 者业委会制定的规则,是拷贝别 家而来,有的甚至连落款都忘了 改。这样的规则,很有可能出现 与本社区情况相抵触的规定。而 与会的多位专家认为, 诸如小区 不让邮递员推车进入, 显然有违 《邮政法》第32条、第38条"小 区物业、业委会有义务为邮政投 递提供便利"之精神,也违反《民 法典》第153条, "违反法律强 制性规定的民事法律行为无效"。 如何让法治化落地,成为解决城 市治理深层次瓶颈问题的题中之

义! 展