

# 明星社区的民生读本



明星社区前进花园社区 本版照片均为资料图片

无锡新区江溪街道前进花园社区是新区，也是全市的明星社区之一，曾获得过全国、省和市多项荣誉。然而，在2011年底，江溪街道的“第三方测评”考核中却名列14个社区倒数第一。一年后的再次考评中，前进花园社区拿出了怎样的答卷？

陆媛



## 明星社区遭遇“第三方测评”尴尬

前进花园社区成立于2006年12月，是一个由农村拆迁安置形成的新社区。社区总占地24.8万㎡，小区配套齐全，功能完善，居民服务机构健全。社区现有居民4132户，居民人数10328人。

自成立以来，前进花园社区先后获得“全国综合减灾示范社区”、“全国充分就业社区”、“全国社区侨务工作明星社区”、“江苏省和谐示范社区”、“江苏省绿色社区”等先进荣誉六十余项。

然而，在2011年底江溪街道的“第三方测评”考核中却名列14个社区倒数第一，社区全体人员都被震动了。他们深刻剖析原因，“我们分析认为，一是由于我们社区是多个自然村拆迁安置的农居房，居民对拆迁心存异议，在测评中存在稍许情绪；二是该类测评尚

属首次，问卷设计、方式上都存在不完善之处，社区居民不够理解；三是社区工作开展中确实存在疏漏。

为此，社区列出了15个细项的整改报告，逐条对照、一一整改，扩大了活动的受众面、深化了活动的内涵，更好地改善了民生。”

在去年12月无锡新区管委组织部、无锡市统计局专家具体操作的“幸福安康社区”居民满意度调查中，前进花园社区排名第二；在今年1月，江溪街道委托嘉麦咨询公司进行的“第三方测评”中，前进花园社区排名第三，社区居民的满意率已得到显著地提升，整改工作取得了明显成效。

值得一提的是，社区计划将获得的测评奖励拿出一半，用于2013年的民生投入。



## 社区事务居民做主

66岁的蒋金妹是前进花园社区294号的居民，近日她参加了社区的2013民生实事投票，社区根据居民的意见列出来十件实事，让居民自己选最关心的五件事，准备在今年先行实施。“社区这么做真正走到群众心里了，我们非常满意。”

为加大居民参与社区管理的力度，社区制定和完善了居民代表大会制度和居民议事会议制度。社区居民代表均由合法选举产生，每半年召开一次居民代表大会。

居民代表大会主要负责讨论社区发展计划；审议居委会年度工作报告、经费收支情况；制定和修改居民公约、自治章程；对居委会、社区工作人员进行监督评议；选举居民议事会、居委会成员等涉及全体社区居民利益的重大事件和居委会重点工作。

社区还建立了相关的民意征求制度、执行监督制度，并将相关情况通过居务公开栏、社区网站、QQ群等向居民代表反馈。

居民议事会负责居民代表会

议的日常工作，实行一事一议制，议事会采取定期召开和即时召开相结合的方式，会议讨论决定的事项具体处理意见，按照各自的职能组织实施。社区还成立了妇女议事会、片区议事小组等议事组织，通过居民代表大会和居民议事会，鼓励、发动居民群众参与到社区管理中去，充分保证了社区的各项决策和发展规划符合居民群众的真正需求。

近年来，社区还通过听证制度为落实群众对公共事务的知情权、参与权、表达权和监督权提供了一种新的实现形式。对涉及居民切身利益的事项，通过民主听证广泛倾听群众意见，以现场讨论、辩论的形式，增强了决策公开性、科学性和居民的知情度、参与度，实现了集思广益的“阳光”决策。社区多次召开各类听证会，妥善解决了诸如“脏乱差”如何整治、凉亭选址、垃圾处理站能否建立、怎样解决外来人员就业问题等涉及众多居民利益的重大事项。“居民听证”如今已成为社区探索社区自治管理的一项常态制度。



## 困难家庭得到帮扶

前进花园216号202室居民钱银娣自幼父母双亡，丈夫又早年去世，一儿一女都没有固定工作。年逾六十的她靠做清洁工以维持生活。2012年年底，她查出患上严重的肺部积水且伴有炎症，高额的治疗费对这个贫困的家庭来说是雪上加霜。现由于无法支付医院治疗费用，只能回家养病，痛苦不堪，目前日常生活靠95岁的婆婆照顾。

钱银娣的事情牵动着社区不少热心居民的心，周围居民得知她的情况后主动提出通过爱心募捐的形式，帮助她渡过难关。在热心邻居的倡议下，在全社区发起了爱心募捐活动。百余名居民来到募捐现场慷慨解囊，为钱银娣募集善款。无论是上有老下有小的普通工人，还是年过古稀的老人；无论是村巷上的老邻居，还是刚搬来的出租户；无论社区工作人员，还是不愿意留下姓名的路人，大家你一百我五十

地排队捐款。前进花园社区党总支书记、居委主任曹石韵带头，社区干部们也加入捐款队伍。共募得善款两万万余元。这些款项将由活动发起人建立专户进行保管，善款收入及使用明细也将全部进行公示，以供监督。

对家庭困难的人群帮扶成为社区的一项重要工作内容。社区建有完善的困难群体资料库，及时掌握他们的实际生活困难，2012年全年，为社区困难居民申请发放各类补助金共计近15万元，有效缓解了他们的生活困境。去年，社区的困难帮扶由单纯物质关怀向人文关怀转变，成立了以困难人群为主的公益服务队，搭建了困难人群回报社会的平台，引导他们实现自身价值，同时增加了社区的凝聚力；社区还鼓励残疾人参与到运动会、歌唱比赛等活动中来，帮助他们打开了心扉，一同在社区的舞台上展示自己。



## 让服务与百姓更亲

在车库里养鸡、在空地上种菜……这是不少农民拆迁安置小区的“通病”，前进花园也不例外。去年，有居民向社区反映，邻居家养鸡种菜，影响了大家的生活环境。社区大厅内首位接待的人员全权负责，将与物管、物业等进行协调沟通：一次次上门做工作，不得已时还得运用“非常手段”去捉鸡。事件处理完毕后，由首位接待人员将处理结果向投诉人进行反馈。

1987年出生的吴静曾是社工，2年多里一直负责残疾人工作。生长在富裕家庭的她乐于助人，社区里残疾人参加评定，或者外出活动，她开着自己的白色奥迪为他们当专职司机。一次她开车带社区的残疾人参加伤残评定，先将三名残疾人送到目的地，她回到社区将另一位特殊的乘客老李带上车，但他由于腰椎问题坐着超过5分钟就要躺下，同样躺了5分钟又要坐起来。于是，短短一二十分钟的路程开得格外漫长，小吴几次下车帮着老李变换姿势，或躺或坐。老李感激的同时，不住地向小吴打招呼，自己弄脏了她干净的座垫。但小吴笑着安慰他，“没事的，洗洗就好了！”检查结束后，小吴又将所有人送回家中。

两年多前，居民老吴失业后犯了愁，妻子有轻微智力障碍无法工作。两人的收入没了来源。他们找到社区干部提出想在一楼自己家里开家小烟酒店。对他们的特殊情况，社区在居民大会上公示后，作为特例予以同意。老吴与妻子也以己之力回馈社区，积极参加社区的志愿者服务活动。平时，附近广场上有老人跳健身舞，老吴提供热水，为录音机充电。

在前进花园，每名社区干部的责任就是为居民办实事。社区建立了一站式服务大厅，并设置有党建群团工作、综治司法城管等岗位，制定了相应的岗位职责。同时实行了“岗位AB制、首问责任制、错时工作制”等八项便民机制，做到进一扇门，办万家事。通过“一化五式”管理模式开展工作，即以“扁平化管理”为依托，推进“参与式管理”、“听证式管理”、“联席式管理”、“网格式管理”与“一站式服务”齐头并进。曹石韵说，“社区管理就是要让社区与居民更近，让服务与百姓更亲。”



社区志愿者在开展便民服务



居民为钱银娣捐款