

## 志愿者筑起文明风景

潘敏

上海市委书记韩正曾表示,要大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神,大力发展志愿服务事业,使更多市民参与到志愿服务中,把上海这座城市建设得更加美好。

上海志愿服务事业在雷锋精神的薪火相传中孕育而生,在现代文明理念的涵育滋养中蓬勃发展,也在顺应上海经济社会发展和国际化大都市建设中新成体系,经历了十多年的发展,创造了助人自助的新形式,倡导了快乐服务的新生活,激发了团组织的新活力,培育了社会治理的新力量,探索了公民教育的新途径。目前,上海市实名注册志愿者已达212万人,志愿服务组织达1.53万个,市志愿者协会直属总队94支,建成社区志愿服务中心219

个,市级志愿者服务基地102家,形成了20类共五万多个志愿服务项目。志愿者广泛参与低碳环保、精神关怀、为老敬老、扶危济困、应急救援、科学普及等各类志愿服务活动,在价值引领、道德示范、公益服务、关爱帮助、互助合作等方面发挥着越来越重要的作用,成为了上海这座城市的一张名片、一道风景。

上海市正以“完善100家社区志愿服务中心民生服务功能”列入2016年市政府实事项目为契机,大力推进志愿服务供给侧改革,通过要素升级、结构优化、制度创新,破解供需错配,实现志愿服务资源有效供给、质量提升和高效配置。通过优化数据建库、登记注册、时间记录、查询认证等功能,使志愿者参与志愿服务、获取相关信息更

加便捷;通过完善供需对接、资源整合、项目孵化、团队培育、能力建设等功能,使老百姓就近就便享受到更优质的民生服务;通过完善指导监督、激励保障、文化建设等功能,弘扬志愿服务文化,使志愿者、支持方、服务对象等不同群体都有更强的获得感。

志愿服务具有推动民生改善和促进自我完善的双重功能,因此文明素质、改善民生与志愿者最大的关联在于,志愿者通过参与志愿服务,不仅能促进民生改善,而且能实现自我素质的提升。当前,上海精神文明建设已经从注重硬件建设和环境建设,迈入了更加注重提升人的文明素养和思想境界的新阶段。

(作者为中共上海市委宣传部副部长、上海市文明办主任)

## 群众自治是活力之源

朱勤皓

截至2015年底,上海已经成为拥有2425万常住人口的特大城市。2013年11月,党的十八届三中全会首次提出“创新社会治理”。2014年,上海将“创新社会治理、加强基层建设”列为市委“一号课题”。2015年10月,十八届五中全会进一步提出,要加强和创新社会治理,推进社会治理精细化,构建全民共建共享的社会治理格局。

针对基层建设和社会治理中突出短板和瓶颈问题,上海市委市政府将创新社会治理、加强基层建设作为重中之重。经过3至5年努力,基本形成党的领导坚强有力、政府主导作用积极发挥、社会各方有序参与,政府致力和社会自我调节、居民自治良性互动的基层社会治理体系;全面提

高改革创新、服务管理、统筹协调、组织共治、引导自治、依法治理等基层社会治理能力,使基层社会在深刻变革中既生机勃勃又井然有序,形成人民群众安居乐业、人与人和谐相处,社会安定有序、活力迸发的良好局面。

群众自治是基层社会治理的活力之源。上海高度重视基层民主发展,不断扩大群众参与,取得了一定成效,有些经验做法在全国产生了积极的示范效应。比如,率先开展居委会直接选举试点工作,保障群众的基层民主权利;比如,建立健全“居民区三会”制度,包括听证会、协调会、评议会,规范居民参与的途径和制度;比如,试点设立“自治金”,融通社会资源投入社区治理。概括讲,上海创新社会治理

加强基层建设的指导思想,重在“四个牢牢把握”:牢牢把握“治理体系和治理能力现代化”的基本方向;牢牢把握“社会治理核心是人、重心在城乡社区、关键在体制创新”的基本要求;牢牢把握“系统治理、依法治理、综合治理、源头治理”的基本方式,牢牢把握“一切从基层实际出发、一切从群众需求出发、一切顺应社会发展趋势”的基本价值取向。

创新社会治理、加强基层建设,是一项基础性、长期性工作,上海坚持问题导向、目标导向和需求导向,持续不断抓推进、补短板、破难题,努力探索符合上海特大城市和规律的社会治理新路。

(作者为上海市民政局局长)

## 一段佳话永留芳

### ——上海市创新社会治理纪实

本报记者 王丕屹

上海作家金宇澄在代表作《繁花》一开篇就传递出上海的味道——“阁楼、老虎窗、霓虹灯光、拥挤空间里的莺声燕语……”洋气的花园社区和狭小的弄堂住宅容纳了上海2400多万常住人口。怎样让基层社会更加和谐?

2014年,上海市委把创新社会治理、加强基层建设列为当年的“一号课题”,要扎扎实实“以人为本”,让人民群众更有满足感。2015年,“一号课题”的重要成果——《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》正式发布。2016年,我们来到上海,在浦江两岸的街头巷尾见证了上海创新基层治理的实践,奉献在社区、活跃在基层的基层干部和志愿者讲述了一段又一段佳话。

### 事无躬亲的“小巷总理”

在弄堂里走访,我们见了多位“小巷总理”,“小巷总理”一般是指上海居民区党总支书记。他们讲了上海街坊四邻和睦相处的小故事,虽然都是些小事,但为居民的友好相处起到了大作用。

宝山区宝林二村是典型老公房小区,房主大多是附近企业的退休职工。党总支书记王立芳带我们走进小区时,遛弯的老人不时迎上来与她打招呼“依好!”王立芳在社区里格外受到老人的爱戴,宝林二村特意为老年居民开设了“夕阳红活动中心”,举办唱歌、跳舞、棋牌、剪纸、书法等各种业余活动,让老年人的退休生活更加丰富多彩。王立芳介绍,“妇女之家”是宝林二村社区活动的特色。宝林二村有30多位“外来媳妇”,她们从外地嫁给了上海丈夫,但来到上海后,由于学历低等原因,一直难以找到合适工作。她们便会到“妇女之家”坐坐、聊聊。社区已经帮助37位“外来媳妇”介绍了工作,请她们首先放低心态,从最普通的超市、餐厅工作做起,慢慢融入新生活。一位来自安徽的“外来媳妇”,一直在家附近的服装店卖了

十几年的货,近几年,她自己也开起了服装店,收入并不比上海人低,甚至还开玩笑说:“我比上海人还混得开呢。”

在普陀区,有一种“怒江模式”正在被复制。“怒江模式”是什么?怒江路第二居民区党总支书记毛萍芬娓娓道来。老公房加装电梯一直是居民区的难题,但“怒江模式”把难题破解了。老楼房加装电梯需要整个楼栋居民集体协商,楼栋12户居民组成了最小的“自治体”。怒江苑7号楼的居民协商会议,不讲究地点,不拘泥形式,30多次协商会议都在居民家中举行。面对面沟通就是不一样,从101室到602室,所有12户业主都签了名表示同意。那“份子钱”怎么摊?居民经过测算,电梯成本、土建、安装以及楼道装修费用共需64万,拿到各种补贴之后,业主需要自筹资金40万元。充分的协商仍然是关键,业主们就建造以及后续使用、维修费用分摊开了四五次协商会议,商定了最终方案:一楼住户不出钱,二楼每户出1万多元,楼层越高出钱越多,最高的六楼每户承担11万多元。

### 为民打工的基层干部

在上海创新社会治理的过程中,上海基层实行多年的街道招商引资职能和相应的考核指标奖励全面取消,基层干部现在只要一门心思给老百姓打工就好。“为民做好事、为民办实事”让基层干部工作起来更有底气和干劲。

彭浦新村位于繁华的静安区,是上世纪70年代建造的工人新村,小户型40多平方米,小户型只有20多平方米。小区内充满违章建筑,卫生环境很差。就在半年前,居委会干部看到居民还是想着法子绕道“躲着走”,害怕被居民指责脱不了身;而如今,他们与居民相遇,双方都会主动迎上前笑着打招呼、聊家常。“美丽家园”建设让街道办事处主任王伟赞不绝口。他说,在拆除违章建筑时,街道先行示范,带头自拆13处违建门店,百人拆违队严格按照标准、按秩序持续拆违。整个街道已经完成53个小区拆违任务,累计封门窗7477处,拆除雨棚2132个,户外水槽828个。王伟每天在社区转转,亲自指挥拆违队,看着社区变得更美。王伟介绍,小区拓宽了生命通道,安装门禁道闸,整修防盗门,补种绿化,修建垃圾房。

居民眼环境变美丽了,心情也舒畅了,见到居委会和街道干部也不再牢骚满腹了。

在上海,能够出入“会所”的绝对是非白领即精英,但杨浦区延吉街道,专门打造了“百姓会所”。延吉街道开办的四个睦邻中心被辖区居民亲切地称为“百姓会所”,一年可以吸引20多万人次。延吉街道工委书记邱红介绍,延吉新村街道是上世纪七八十年代建成的居住区,面积仅2.04平方公里,老年人占户籍人口的37%。居民区的阿婆大爷感到缺乏活动场所和交流空间,他们常常怀念以前在石库门弄堂里的生活,开门都是邻居、熟人。老年人希望能够有一个地方,让大家聚在一起,看看电影,唱唱跳跳,哪怕聊家常也好。于是,2010年,街道在延吉四村腾出了1000多平方米的场地,建成了第一睦邻中心,内有居委会、用餐中心、党员服务中心、星空剧院、亲子园、馨香书吧、艺趣园、信息苑等。从2010年到2013年,第二、第三、第四睦邻中心相继建成并对居民开放。17个居民区还组建了186支志愿者队伍,为老年人服务、为社区平安建设和文化生活服务。

### 邻里守望的志愿者

上海目前建有社区志愿服务中心219家,共有200多万志愿者,基本覆盖全市所有街镇,居民区覆盖比例超过80%。志愿者用“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,营造了良好的社会氛围。

在嘉定区新成路街道,我们看到“街坊邻里相敬”的真实生活。刚一走进新成路街道,工委书记王建新先送上一本《新成路街道志愿者通讯录》,正是这本小册子打造了嘉定志愿服务的大品牌。通讯录共有179页,包括20个服务队,200多名志愿者,全部来自本街道。让人惊讶的是,每个志愿者都在通讯录上公布照片外,还列明了居住地址、服务项目和联系电话。20个服务队,20个服务门类,几乎覆盖了日常家居所有需求,有医疗类、文艺类、绿化类等。据介绍,2012年以来,新成路街道以编撰、发行志愿者通讯录为载体,实现全天候、点单式的“邻里守望”志愿服务,有力推进了志愿服务制度化和学雷锋活动常态化。

走访新成路街道正是个工作

日,我们幸运地碰到了杜铨绿化服务团队的杜铨和连成戏曲创作团队的薄连成。杜铨老人已经78岁了,志愿担任绿化团队志愿者,他除了帮助社区的绿化出谋划策外,还帮助社区居民养花。杜铨介绍,他自从在志愿者通讯录上公布电话后,他每个月都会接到十几个电话,请杜老上门指导种花,有的居民家里绿植养不好,就把自家的花草草直接搬到杜铨家,请杜老帮忙养好再取回。杜铨的名气大了,现在还经常搭公交车上门指导社区以外的居民养花。戏曲志愿者薄连成退休前是电台的文艺编辑,坚持到敬老院慰问演出。他深有感触地说:“以前我是写志愿者、唱志愿者、演志愿者,现在我是做志愿者,成为其中一员,我感到很快乐。老人们盼着我们每星期五去唱戏,我们爱好拉拉唱唱的也需要舞台、需要观众,大家是各取所需,何乐而不为呢!”志愿者通讯录为社区邻里守望活动打造了一个互助的平台,在得到广大居民认同的过程中,充分体现了志愿者的自身价值。



黄浦区老年人正在进行跳舞活动



彭浦新村社区改造前

彭浦新村社区改造后



徐汇区凌云街道梅三村“绿主妇”议事会



志愿者帮助嘉定区新成路敬老院搬迁