

【写在旁边】

基层治理的“道”与“术”

■冯树盛

“道”是价值观和理念，“术”是方法、方式是实现价值目标的路径。没有“术”，“道”将流于迂阔；没有“道”的指引，“术”可能走偏，甚至走入死胡同。治世大致是这样的道理，治理公司如此，治理社区也不例外。

源远流长的民本理念，在天园街的管理者那里，内化于心，付之于行。为人民服务之宗旨，也在其中。即使短短走访，也可管窥天园街“共建共治共享”的实践。

一曰“党建引领”。这四字的关键在落实，在“事上练”，在知行合一，空头理论没有市场。支部建在网格上，就是要支部在网格上发挥带头作用、引领作用、堡垒作用。我党历史上，支部建到连队上，就是要连队上的党组织发挥战斗堡垒作用。在公众之间横向联系还远远不足的现实中，网格支部牵头，可以打通多个环节，增进公众合作。尤其是遇到像社区防控疫情这类事情，更需要基层有能力有威信的组织或人物来牵头。这是社区治理的关键一步。

二曰“共建共治”。治理基层社区的事，说到底就是管理众人的事。没有公众参与，管理者三头六臂也只能徒呼奈何；没有公众的配合，管理起来就事倍功半，行政效能大打折扣。因此，共建共治实为基层治理之要诀。像报道提及的老人被嬉闹犬只惊吓摔倒，需讲情、讲理、讲法，处理起来远非那么简单。好在社区有一套协调机制，驻点律师、专区民警、业委会主任等相关人员发挥作用，终得调解成功。此事道出一个理：共建共治需要制度安排。有合适制度安排，才可能将沟通成本降低，化解社会矛盾。社区中诸多服务事宜也当作如是观。

基层治理直接与公众打交道，直接处理利益关系，殊非易事，也非办公室里“三拍”就可大功告成的。善治是一个长期的过程，从天园街的基层治理实践看，已经形成一些可资参考的案例、一些行之有效的机制。

放宽视野，从粤港澳大湾区发展格局和先行示范区的使命角度看，广州社会治理现代化意义重大，而其生动的实践，将来自于各区街实践探索。对此，我们充满期待，并将继续报道基层治理创新实践的样本。

■专题统筹：冯树盛 张小奋
■专题采写：新快报记者 邓毅富
■专题图片：受访者供图

“居民是我们的服务对象，我们是公仆，把这个角色理解透，就应该尊重和善待所有的人，全心全意为他们服务。”说起基层治理，广州市天河区天园街道党工委书记柳恩铭博士颇有心得。他介绍，天园街道坚持党建引领，管理以人为本，服务以民为本，着力于打造学习型团队，着力于文化浸润社区，就像“天街小雨润如酥”，构建幸福的人居环境和优质的营商环境，成绩斐然。

■在战疫期间，天园街内的外籍人士做志愿者服务社区。



■在战“疫”中，天园街环宇社区党员突击队发挥战斗堡垒作用。

【行动篇】

200多党员分布于8个网格 痛点难点每周“会诊”

天河区天园街道环宇社区有9个小区，共有3460户、9820人。环宇社区党支部书记、居委会主任雷群燕介绍，该社区坚持党建引领，为社区治理提供了坚强保证。他们把党支部建设在网格上，200多个党员分布在8个网格中，设立“党员岗”“党员示范岗”，保证党的声音及时传递到千家万户，传递到百姓心中。这样就形成了一个从街道党工委到基层网格支部“有

呼必应，令行禁止”的基层社会治理机制。

雷群燕介绍，她和工作人员实行的是“1234”工作法，即坚持“党建引领”，建立“两个平台”（党群服务、军民共建平台），用好“三支队伍”（驻点干部、网格员、志愿者队伍），健全“四项机制”（诉求征集、居民自治、社区共治、矛盾化解机制）。

“党支部网格化管理是社区治理的有效机制，关键是要落实到人，我们每个网

格都有一组人：党员、网格员、物业管理员、业委会代表等。”雷群燕说，该社区工作人员根据楼栋号将社区划分成8个责任区，建立定期网格责任巡查制度，每周一利用召开“周例会”之机，共同商讨巡查网格时发现的无法解决的问题；每周五联合各物业公司开展“网格化服务日”活动，全面推进社区网格化和平安建设工作落地见效。

“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”

环宇社区翠雅小区有一位年逾八旬的老人在小区内散步时，遇到一只金毛犬和一只贵宾犬正在嬉闹，老人家受到惊吓后摔倒在地，导致右股骨骨折。雷群燕协调驻点律师、专区民警、小区业委会主任等相关人员就此事召开调解会议。经过长达6小时的调解，涉案三方本着平等自愿的原则达成协议，受伤老人家获赔医药费6万余元。

据统计，近年来，雷群燕带领工作人员先后深入部队营区、经济适用房小区，组织开展法制讲座、法律咨询、培训等各类活动20余场次，参与司法调解200余次，及时协调化解各类矛盾纠纷，做到“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”。

居委就是在服务居民的过程中，建立合作关系的。比如，一些社区缺乏唱歌、跳

舞场地等，环宇社区居委会就腾出一些空间支持社区文艺团体，这些热爱文艺的居民往往会成为热心的志愿者。居委会还筹集了一批图书，在各小区建立图书角，方便大家阅览和借阅。

“场地、团队、共建机构包括法律顾问、社区医务、助老等资源，是社区治理和服务的基本保障。”雷群燕说。

社区织牢战疫服务“五张网” 辖区至今零感染

在今年战疫过程中，环宇社区织牢了组织、宣传、排查、防控、关怀“五张网”，当好疫情防控的执行员、宣传员、监督员和服务员，辖区内至今零感染，这是平战结合、科学高效进行社区治理的结果。

在战疫过程中，退役军人欧阳艺画了《打好社区防疫战》《钟南山》《武汉加油》等国画，再现了环宇社区工作人员上门排查、守护家园的情景。

“非常时期，居民‘宅’在家中生活多有不便，我们更要主动做好服务。”雷群燕说，社区每天安排工作人员对居家隔离人员和高龄、双老、独居老人、优抚对象等提供上门送口罩、代购生活用品等服务，并安排社区医生、网格员、物业公司人员上门为居民量体温、消毒、宣讲防疫知识和收集生活垃圾。

该社区辖内的广东省军区宿舍业委会专门拨了3万元给物业公司，作为购买消毒液、口罩、体温仪等防疫物资的专款。辖区内企业还向该社区居委会捐赠了1000个口罩、800箱水果，助力社区战“疫”；社区热心居民在雷群燕的感召下，纷纷通过网络自愿捐款，短短数日收到捐款近3万元。



■疫情发生前，天园街内的社区与辖内的单位开展党建共建活动。