

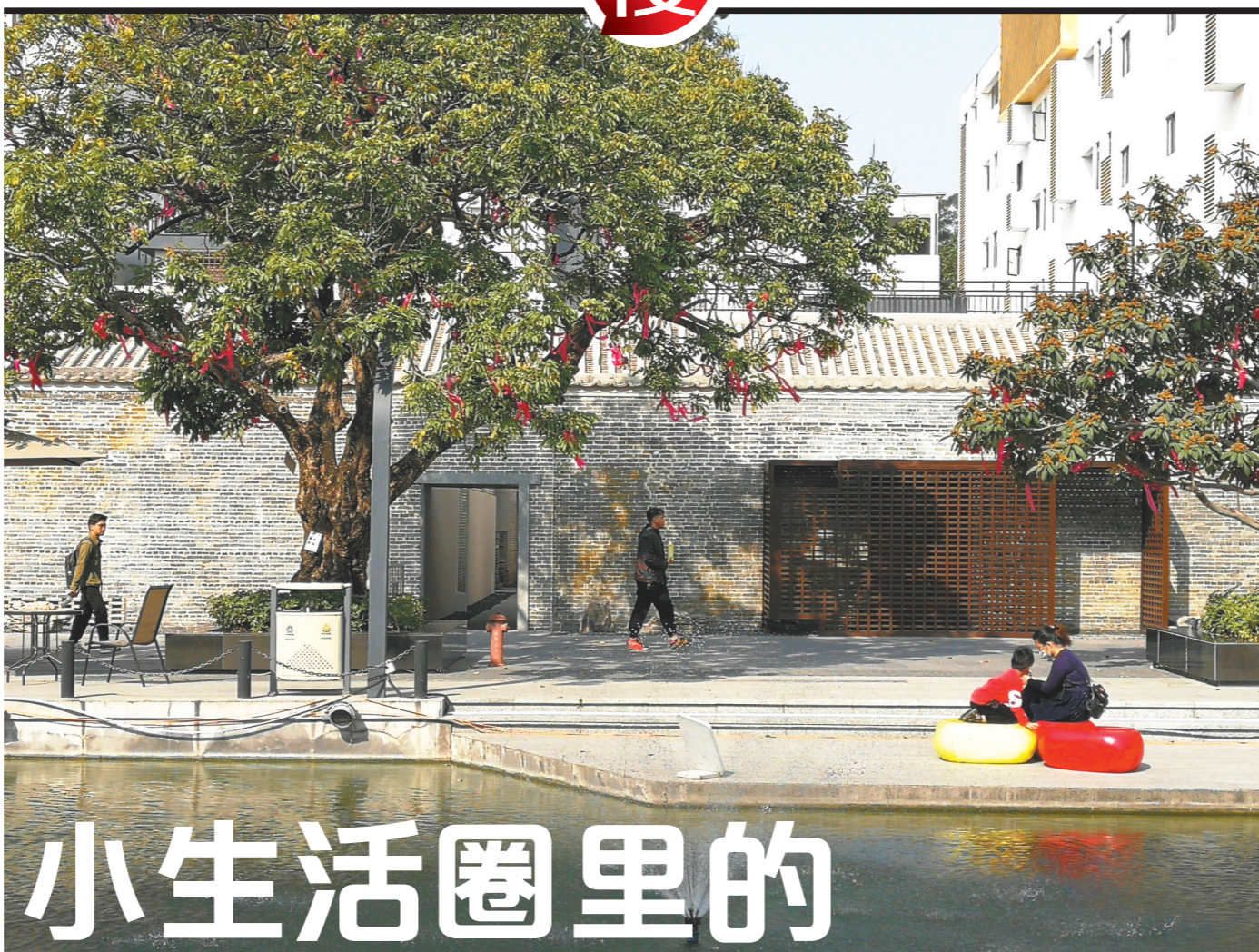
未来社区

策划:孙璇 刘云
统筹:刘云 徐炜伦 陈玉霞
设计:伍岩龙

近一个月来,新冠肺炎疫情再次考验着广州的城市治理能力,作为社会治理的基本单元,社区无疑是重要的一道防线,一方面需要防止社区外感染源的进入,另一方面也要防止社区内人员流动交叉感染。可以说,社区内的每一个人在这场防疫战斗中都不再是一个个体,而是守望相助、利害共生的整体。

回顾一个多月以来广州这场防疫阻击战,社工、街道工作人员、物业人员、医务人员以及民警等共同筑起的一道道坚固防线,最大限度地保障了社区居民的安全,最大程度上遏制了社区内无症状感染者,展现出防疫过程中的“广州速度”“广州担当”。

同时,我们看到不仅“大声公”(粤语,指大喇叭)喊话重出江湖,还有发挥着重要作用的无人机、无人车、信息管理系统、智能追踪系统等智能设备和数字化平台。专家认为,这些智慧和邻里之间的和谐关系就是未来社区的真实写照,相信在疫情过后,未来社区的治理将更加注重数字化、人本化。



小生活圈里的治理大智慧

良好的社区生态让居民更有归属感
陈玉霞 摄

文/羊城晚报记者 刘云 徐炜伦 陈玉霞



五羊邨邻里之间聊家常(资料照片) 徐炜伦 摄



五羊社区居民常在休闲场所切磋棋艺(资料照片) 徐炜伦 摄



美丽的社区提供更丰富的休闲场所(资料照片) 陈玉霞 摄



房企旗下项目内规划有社区图书馆
徐炜伦 摄

B 广州未来社区将构建更美好的生活

实际上,2017年年底,广州作为首批开展老旧小区改造的试点城市,进行了一系列的更新实践,在政府、市场与社区三元主体角色中,社区发挥的重要作用日益凸显。

近年来,广州市加强社区治理顶层设计,持续增强对社区治理政策倾斜、重心下移、资源下沉,大力推进城乡社区治理体系创新和治理能力提升,形成《广州市创新城乡社区治理专项试点方案》《广州市解决社区服务长效机制工作总体方案》等方案,破解社区治理不平衡、不协调问题。

从统计数据看,成绩喜人:广州市越秀区北京街道益西社区等68个社区被评为全国和谐社区建设示范社区,广州市增城区增江街道大埔围村等村被评为全国首批农村幸福社区建设示范单位。

今年,广州市人民政府印发《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》(以下简称《纲要》),从中可以预见广州未来社区的模样:关键词包括数字化、绿色、教育、卫生、养老等。具体举措有构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的“大城市大养老”服务体系;推进智慧社区建设,提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务;智能小区等服务;加快信息无障碍建设,帮助老年人、残疾人等共享数字生活;推动构建15分钟社区生活服务区,提升居民服务便利化水平,等等。

可以预见,广州的未来社区,将具有更加智慧的数字功能,将具备更加专业的服务队伍,将构建更加美好的未来生活新图景。

专家观点

周如南(中山大学传播与设计学院副教授、广州市社会创新中心理事长):

社区是居民幸福感和归属感的来源之地

社区既不是国家政治空间概念,也不是家庭私人空间概念,它是国与家之间即我们的日常生活之地,是居民幸福感和归属感的来源之地,打通服务民生的“最后一公里”,通常来讲就是打通社区这一社会治理的基本单元。

开展社区治理工作,必须完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系。基层社区治理本质上是民众自我管理、自我服务的过程,彼此共同打造生活共同体,社区发展从来都是本地人自己投身其中才可以进行,而不是从上面和外面完成的。

目前,不少社会问题需要社区整合更多社会资源和社会力量,或自我组织起来,围绕社区基层问题来进行统合。现在有大量社区建设或者社区建设实践开始出现,也有了关于社区企业、社区社会组织、社区基金会的种种讨论。

早在2011年,广东省已出台了《关于加强社区建设的决定》等文件,最重要的逻辑就是推动政府一元治理走向政府、市场二元治理,最终实现政府、市场和社会多元共治共享的社会治理格局。广东在社会建设方面走在了全国前列,社会组织蓬勃发展,政府开始职能转变,包括政府

购买服务、培育了大量社工和志愿者,这些都是广东社会建设包括社区建设非常重要的特色。

如广州市番禺区建立由社区居(村)委会、社会组织、社会工作者、社区企业、社区基金组成的“五社联动”工作模式,这是一种十分有意义的社区治理探索模式,目前已实现全区覆盖,形成了275个共建共治共享生态圈,让居民有效地参与到社区治理中来,促进社区建设良性健康发展。

以《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》来看,相关内容为社区治理的目标、主体、方向、路径、领域等方面制定了一个较清晰的蓝图,从不同维度对如何提升社区居民的幸福、安全感、归属感形成了回应。未来社区治理也应更加注重公共空间打造,组织更丰富的活动增加居民的凝聚力。

此外,社区治理不同于社区管理,社区治理需要更多地满足居民的需求,随着互联网时代的到来,未来社区必须建设基于大数据的数字化平台,更加精准地洞察、发现、回应、满足人民群众在各类生活场景中的需求。于政府而言,通过数字化平台建设也能有效打通“信息孤岛”,对维持治安和社会稳定均有帮助。

李晓燕(广东财经大学公共管理学院副教授):

未来社区:实现“从愿景到实景”的美丽嬗变

当前,广州正在加快推进城市治理体系和治理能力现代化,社区作为社会的神经末梢,如何科学规划、强化社区治理,事关民生福祉,事关城市未来。社区治理的主体是多元的,包括政府、企业、社区工作者、社区居民、社会组织、居民、志愿者等,不同主体既要各司其职,又要加强协同治理、实现多元共治。

其中,有三点需要注意:一是强化城市治理条件下社区治理。目前,广州市的社区治理正在步入深水区和攻坚区,要适时转变治理模式,超越一直以来的社区治理碎片化、低水平重复等问题,在市域层面加强社区治理统筹。

二是加强回应能力。在经济社会急速发展的今天,各级政府要与时俱进,立足于社区公共利益的增

进,提高社区治理效能,及时回应社区出现的各种新问题、新诉求。

三是重视数字化条件下的多元共治。伴随数字化改革的推进,企业和社会主体日益成为社区治理的推动力量,以各种各样的形式推动政府去解决社区治理问题,在这一过程中各主体间的合作越来越密切。因此,数字化改革是影响社区治理的一个非常重要的系统环境或者系统性要素。

近年来,浙江杭州等城市大力开展未来社区建设,可以为广州市提供鲜活的地方经验和丰富的政策启示。下一步,广州市有必要将未来的社区建设工作推向深入,促进社区建设工作系统化、制度化、精细化、在地化,实现“从试点到创建”“从愿景到实景”的美丽嬗变。

(采访整理/徐炜伦)

越秀区农林街:线上有速度 线下有温度

社区治理是一项不容易的大工程。越秀区农林街,资料显示范围为1.08平方公里,其线上线下共同治理的模式,为当地居民增添了幸福感。

家门口的服务站 居民便捷好帮手

沿着和中山一路交会的农林东路往北走约50米,在鲜红的“东园新村幸福社区”八个字旁边,记者看到“农林街东园新村社区综合文化服务中心”和“社区党群服务站”。绿树成荫、干净整洁的农林东路上,居住社区里统一带着复古气息的装饰,让人感觉在这片烟火气里的新生活。

在党群服务站,设有宽敞的长者饭堂,日托中心和活动室等功能空间,一位工作人员介绍:“这片区域每天预订的长者餐食有六七份,很多长者不想在家做饭,就提前一天预订好,来长者饭堂用餐(疫情期间暂停堂食)。政府补贴一部分钱,自

己出一部分钱。”据介绍,如果社区居民想要互相交流,也可以到服务站聊家常。

很多想获得帮助的居民,也喜欢到服务站来。在整洁的服务站里,一位阿姨来找工作人员帮忙,阿姨想去社区取药,但自己无法出示健康码。工作人员先帮阿姨把健康码刷出来,又担心阿姨以后不会操作,于是将刷健康码的步骤一一写在纸上,叮嘱说:“如果下次刷不出来,您再来找我。”工作人员说,这个片区长者较多,遇到问题都会来找她们帮忙,她们很乐意服务。

在服务站旁边,还有一个“吴承泽党员工作室”,这是该街道的党建品牌之一。工作人员说,这里逢周五开放,都是党员律师坐班,为居民婚姻家事、债权债务、医疗纠纷等身边事提供免费法律咨询服务。



农林上路一带是历史风貌区,街边的运动天地成为居民的好去处

掌上办事厅 智能高效省时省心

农林街地处越秀核心区,各种生活配套设施齐全,居住人口密度较大,对社区服务需求也比较大。居民事无小事,如何服务好居民日益增长的生活需求?农林街的答案是:推进数字化社区管理建设。

在农林街党群服务站,工作人员说,现在很多事情都可以在“越秀人家”小程序里解决。记者根据指引进入“越秀人家”小程序,选择“农林街”点击进入,上面分有“党建服务”“办事

办证”“为您服务”和“社会协同”等菜单,还有“粤核酸”“我要反映”“议一议”等常用功能菜单。其中“为您服务”菜单里,纳入了广州市家政服务综合平台、党群律师工作室、居家养老服务、长者饭堂、加装电梯智囊团等板块,根据指引点击进入下一级菜单,可以方便地获得相应的服务及解决方式。

通过数字化、智能化的科技赋能,农林街正逐步提升社会治理的高效、科学、透明、精细化水平,帮助居民解决痛点、疏通堵点、破除难点,推出“一门式、一网式”政务服务。(文/图 陈玉霞)

广州碧桂园:跨世纪“老广式”温情大社区

在5月底开始的抗疫防疫过程中,位于番禺区洛浦街的广州碧桂园用高效的优质服务展现出跨世纪老社区的“老广式”温情。不少业主说:“病毒无法侵蚀一座城的坚强底色,疫情不会冲淡广碧社区的温情。”

碧桂园速度 四天完成两轮核酸检测

5月29日,南浦岛暂时封控进行全员核酸检测,广州碧桂园在接到首轮全员核酸检测通知后,社区党总支联合广州碧桂园分公司党支部迅速筹备,大量业主志愿者和工作人员并肩作战,上下一心,短短四天完成了两次核酸检测,覆盖11个苑区5640户业主,展示了降层防疫的碧桂园速度。

为了降低低人员聚集的风险,广州碧桂园物业团队按照苑区对业主进行分时段检测安排:由凤凰管家通过朋友圈及业主群全天候发布检测安排通知;志愿者及物管安保人员不定时到每栋楼



广州碧桂园社区党总支支部联合业主志愿者们和业主们一起抗疫防疫 受访方供图

下,提醒下一批次的业主准备前往检测点;对于行动不便的业主,除了开通老幼绿色通道,服务团队还联合医护人员挨家挨户上门进行核酸检测。

碧桂园服务 给业主“老广式”温情

在20多年的建设中,广州碧桂园完成了大型成熟社区配套设施、社区服务与管理模式的构建,成为一个跨世纪的“老广式”温情大社区。

“我是半残疾人,推着助行器走了40分钟才到排队处,现场义工看到后,马上直接帮我到优先排队等候,两分钟后就完成了核酸检测。看到我行动不便,物

社区简介

广州碧桂园位于番禺区洛浦街南浦岛蒲华路,占地面积近800亩,于1999年开盘,至今业主人数过万,是市内知名的“跨世纪”大社区。

碧桂园服务团队持续组织多社团百花齐放的品牌社区文化活动,令社区成为洛浦街“文艺兵营”的聚集地。

业服务人员还主动把我送回家。”翠苑的阿姨在业主群发文感谢广州碧桂园的服务人员。

像这样的事情还有很多。在碧桂园服务人员看来,业主与物业团队早已成为大家庭中互相陪伴成长的存在。(陈玉霞)