

# 从猫眼谨慎看，到庭院笑声传

## 济宁济阳街道织密三级网格，绘就共治共享新图景

通讯员 张子轩

基层社会治理是一个从小到大、从点到面、从表到里、从简单到深入的艰难过程，构建精准服务、综合治理、多元参与的良性共同体，需要一步一个脚印，多思考、勤实践、善总结，逐步完善治理体系，形成为民服务网络，才能打通最后一公里。为推进社区治理精细化，济宁市任城区济阳街道以为民服务为宗旨，构建新型和谐邻里关系，通过推进法治、自治、德治相结合的小区治理，形成了“一家炒菜全院香，一家吵嘴全院慌，一家有事全院忙，一家有难全院帮”的和谐氛围。

街道社会治理办公室主任梁玉涵说：“我们属于城市社区，老旧的庭院楼栋与新建小区并存，不同空间区域的群众具有不同的公共需求和利益诉求。城市里的高楼越来越多，人们之间却越来越缺少联络，冰冷的钢筋混凝土筑城的道道围墙，把人们阻隔在心的两端。因此，我们在原有63个‘小网格’的基础上，以独立小区或地域相近的院落、楼栋为基础，通过‘合并同类项’，将辖区单位宿舍、回迁房、商品房按照就近便利的原则，整合为32个‘庭院网格’，建立了‘街道—社区—庭院网格’三级治理网络。”

“以前划分网格是按照300户一个网格，一个小区庭院有可能划分2-3个网格，工作上零零散散，不系统，有时会不同步，有单打独斗的感觉，现在划分了庭院网格，更像一个整体大家庭，把性质类型相同或相似的小区网格结合起来形成庭院网格，管理起来也更方便。”电苑社区网格员李亚非如是说。



### 从“冰冷铁将军”到“敞开一扇门”

最初，社区工作人员按照庭院网格分类入户走访时，经常吃“闭门羹”，根本敲不开门，敲门时间长了，声音大了，都有可能遭遇谩骂。网格员喻晓说：“从无到有是个艰难的过程，刚和小区居民接触的时候，工作根本无法

进行，一度停滞不前。后来，第一家居民打开门的那一刻，我激动得眼泪都快掉下来了，确实太难了。有一次敲门，半天没动静，我以为家里没人，结果里面传来一句，家里没人，这就是对我们的不信任，不知道我们到底是干什么的。”说这话的同时，喻晓一脸沉重，看得出确实经历了很多辛酸痛楚。

水景花苑小区之前有三个

大门，大敞四开，人员随意出入，治安不好，社区在这样的环境下，贴通告、下通知、院里喊话，居民只是从窗子里探出头看一眼，然后各自忙各的，更没有人下楼。庭院里面居民之间见了面也是互不理睬，互不交集。社区召开碰头会，利用头脑风暴，集思广益，大家一致认为若想敞开心，首先要敲开门。网格长吴黎黎说：“敲锣打鼓干吆喝，不如脚踏实地干点事，抓住居民的需求点，他们需要什么，我们就送上去什么，说一千句不如干一件事来的实惠，更能打动居民。”于是，一个个忙碌的身影出现在小区里，社区工作人员、网格员、公益岗、志愿者们主动在小区里打扫卫生、清除小广告、治安巡逻，结合创建文明城市，硬化路面、粉刷墙壁、外墙保温、安装电子门禁、设置健身器材等。2号楼1单元的徐广磊老人家的纱窗坏了，正值天气炎热，蚊虫居多，社区工作人员自己掏钱帮老人安装新纱窗。4号楼3单元的刘红英老人腿脚不利索，理发不方便，社区主动联系辖区社会组织为她免费理发。3号楼2单元的张春丽身体一直不好，常年吃药维持，生活拮据，社区了解情况后，联系家庭医生为他定期进行健康义诊，针对病情为其申请办理了慢性病资金补助……

一件件事情，让居民的心开始慢慢融化，温暖了起来。再有社区人员敲门入户，门能打开了，居民态度也温和了很多，有的居民甚至热情迎进门，倒上水。草桥社区党委书记孙艳说：“社区的工作人员，尤其是网格员，都是年轻人，没想到这么能吃苦，受得了委屈，硬生用火热的真心叩开了居民冰冷的铁门。让居民认识我们只是起步，得到认可才是目的，只有居民认可了，信任了，开展工作才更加方便，彼此心里设防，存在戒备，永远不可能交心。”

### 从“见面点点头”到“上前握握手”

要想从远到近，从生疏到熟

悉，还需要做大量的工作，让居民和网格员之间，让居民与居民之间亲近起来，让简单的“点点头”变成主动上前“握握手”。

作为社区工作人员，只有多充电多学习，成为多面手全能手，才能从容应对各种难题，找准突破口，不能仅仅局限于见面一个眼神，象征性点点头，而要学会主动上前沟通、交流，从“吃了没”一句问候开始。看似随意的聊天，往往在家长里短中摸清了居民的需求。济阳大街社区工作人员张雪说：“我性格内向，为了和居民打成一片，我几乎每天都要看书，学习如何接触，如何开场，好的开始是成功的一半。一开始和居民在一起，我都是没话找话，我相信终究会有一句两句能引起居民的兴趣，找到共鸣。聊天中，我会把居民涉及到他们需求的问题记下来，然后根据大部分居民的需求制定服务计划。”

吉安小区46号楼4单元5楼住的是一对年轻人，因为当时装修房子，噪音太大，惹怒了居住在4楼平时喜欢安静的邻居，从此两家老死不相往来。张雪了解情况后，主动进家调解矛盾，刚开始两家都不愿意面对，公说公有理，婆说婆有理，各执一词。张雪故意创造机会让他们多接触，多了解，然后自己再敲边鼓，说好话，从中调解，经过多次努力，最终两家握手言和，冰释前嫌。“调解纠纷很不轻松，能调解好，当然皆大欢喜，能增加感情。如果方法不当，有可能会激化矛盾，自己也里外不是人，所以社区也要学会当‘和事老’，也要学会‘和稀泥’。”张雪说。

社区靠群众，群众靠发动，发动靠活动，社区举办邻里节、楼长节、联谊会、广场舞大赛、趣味运动会、票友比赛、青歌赛、书画展、乒乓球比赛、家庭才艺展示，通过开展活动拉近居民距离，在活动中增进了解，这是最简单原始的办法，往往也最有效。

### 从“搭建连心桥”到“画好同心圆”

如今，小区里热闹非凡，很

远就能听到居民爽朗的笑声。有的在跳广场舞，有的在练太极拳，有的抖空竹，有的徒步走，有的带孩子捉迷藏。各社区根据居民特长，先后组织成立了“俏晚霞”舞蹈队、“书新乐园”书画室、“老兵合唱团”“马兰花课堂”“和谐剧团”等多个活动团队，把退伍老兵组织起来成立“小板凳红色宣讲团”，把有缝制手艺的老人组织起来成立了“老妈妈爱心针线坊”，帮助有维修技能的庖师傅组织成立了“庖师傅维修队”。同时，街道通过链接寸草心老年日间照料中心、夕阳红公寓、红旗老年公寓、一诺康养为老中心，为辖区居民开展照料护理，链接老年大学、非遗传习基地、“系邻里”公益坊等各种社会资源，传授舞蹈、声乐、书法、戏曲、剪纸、葫芦烙画、陶艺制作等技艺，让小区居民真正做到有所乐、有所学、有所医。大家茶余饭后都喜欢来到庭院里，唠唠嗑，溜溜弯，活动活动身体，老人们聚在一起喜笑颜开，小朋友追逐嬉戏，一幅温馨祥和的画面呈现在眼前。

从“猫眼谨慎看”到“打开一条缝”再到“敞开迎进门”，只有一层层递进，才能达到心与心的零距离。济阳街道党工委书记王灿说，社区治理只有法治、自治、德治相结合，才能取得明显效果。在法治方面，实施公安、城管、环保、安监、消防、普法“六进庭院”，使依法治理工作精细化，发现问题能及时解决。在自治方面，单栋楼宇推广南门社区12号楼的做法，实行楼长治理。在老旧小区管理方面推广新兴西区自管会的做法，自发成立自管会，自己的庭院自己管理。在新建小区推广水景花苑做法，依法成立业主委员会，对物业公司实施考核奖惩。在德治方面，深入开展家风家训传承活动，积极挖掘、宣传小区居民中的先进事迹，评选“道德楷模”“好楼长”，并广泛开展形式多样的文体活动，形成有温度、接地气的新型邻里关系，厚植和谐土壤，打造有归属感、有幸福感的暖心家园。

