

# 创享,一场全民参与的体验

“望京这是最棒的 neighborhood, 每个深夜是你最棒的归宿, 望京我们在这儿居住, 开出租的大叔经常在这儿迷路, 望京给你最棒的服务, 人文的关怀配着灯光的炫目, 望京这个名字你得记住……”歌手黑羊的一曲说唱《望京》, 戳中多少人的泪点, 唱出了多少人的心声, 承载了多少人的梦想。

曾经“水泥森林”铸就的望京被冠以“卧城”之名, 如今集居住、商务、行政等为一体, 在 10.36 平方公里的辖域面积上, 聚集着 30 万来自五湖四海的人们, 缔造着“中国硅谷”, 充斥着各类“新贵”。号称亚洲最大的社区, 会有什么样的创享需求? 是什么凝聚了这里的人们热心参与? 这背后都有什么理念在引领有怎样的机制在运转着?

## 朝阳区最多社区的创享需求

“地域大、人口多, 这无形中给街道各项工作带来了很大压力, 这是跟其他街道最大的不一样。”北京市朝阳区望京街道社会动员科科长杨鸿山向记者介绍, “社区要承接街道在社区的公共性事务工作, 负担也很重”。

在望京, 随处可见的高档新建小区一幢幢拔地而起, 像南湖西园二区作为新建高档小区, 居民文化底蕴较高, 有聚在一起交流学习的需求, 而且社区内的青少年家长希望孩子放下手机, 重新拿起纸质书籍阅读。

圣星虽是中高档住宅社区, 但在楼道内、楼梯口、拐角处等堆物堆料问题屡禁不止, 不仅影响了楼道美观, 还给居民出行与防火带来安全隐患。

作为老旧住宅的花西三社区, 居住着大量老人, 退休后生活范围缩小, 狗狗等宠物成为了他们生活中不可缺少的伙伴, 养犬人数逐年增加。但遛狗过程中, 不牵狗绳、不清理宠物粪便等不文明行为, 影响了小区生活环境, 有损社区居民公共利益, 民怨不断。

还有一些老旧小区的环境不尽如人意, 也还有待拆迁的小区……

在这里, 社区形态各异, 居民需求精细化、个性化、多样化, 由过去注重生活和秩序的需求向现在强调多样且精细的服务需求转变, 并对服务质量要求越来越高。

减压力、增效益, 解难题、治顽疾, 促和谐、谋发展, 无疑是望京街道现阶段需要深入推进的工作。

恰逢攻坚时期, 朝阳区社区创享计划以“居民提案”的方式在街道、社区层层传导, 以动员社会广泛参与为手段, 以居民自治管理为方法, 采用组建居民项目管理小组为形式, 引导居民发挥社区建设主体作用, 自我提出、自助解决社区服



望京西园三区开展的“幸福工坊系列”项目手工零钱包制作活动

务管理需求。

新形势下, 望京街道积极响应, 引进 4 家社会组织, 于 2016 年在 22 个社区全面铺开社区创享计划, 具体指导提案人实施, 化解了众多难题。“我们从中看到了社区居民广泛参与, 并成功挖掘出一批社区居民骨干, 在各项工作中均起到带头示范作用, 而且社区也有了观念转变, 各社区以创享计划为抓手, 促进社区居民自治的意识明显提高。”望京街道办事处副主任王激说。

“紧急性、临时性的行动往往是一种生硬的运动式管理, 我们接棒了社区创享计划, 就是为了保持一种常态化治理, 形成长效机制。”杨鸿山告诉记者。

据介绍, 今年望京街道继续统筹开展创享计划, 由方舟社工发展中心、北京惠泽博众社工事务所(以下简称“惠泽博众”)、康乐颐年社工事务所、惠心社工事务所 4 家社会组织具体指导实施, 自今年 4 月启动以来, 已完成了前期调研、宣传动员、征集金点子、优化项目书等环节, 面向望京街道 22 个社区的全体居民以及社会组织、社会单位, 共征集金点子 200 多个, 落地实施 71 个项目。

## “政-社-民”共转创享计划

记者于近期观摩了惠泽博众在望京动员中心举办的社区创享计划提案大赛。大赛由 24 名社区提案人陈述, 评委由 12 名社区大众评委和 3 名专家评委组成。王春华是望京街道花西三社区的居民, 她带来了萌宠俱乐部项目, 想着通过加大文明养犬宣传力度、与养犬人签订文明养犬协议书、提供文明养犬小工具以及增加文明养犬知识等方式, 改善社区居民养犬过程中的不文明行为, 进而改善社区环

境, 促进文明养犬, 共建和谐社区、美丽家园。

面对社区堆物堆料这一“顽疾”, 住在圣星社区的王秀红准备落实家园自管计划, 组织居民一起清理社区楼内堆物堆料, 并带领居民学习相关安全知识及紧急情况的应急处理方式, 以促进邻里融洽、居住安全。南湖西园二区居民常金凤带来了流动图书馆——快乐亲子阅读提案项目, 打算成立朗读会, 将社区居民聚在一起进行阅读与交流。

“红心十姐妹”邻里帮帮团是南湖东园社区居民唐福英带来的提案项目, 同样作为老人的她深刻感到随着现代居住方式的改变, 居民间交流平台较为缺乏, 这加剧了城市社区空巢、高龄、伤残等老年人的孤独感和失落感, 需要社区居委会、社会团体及志愿者的支持。她与惠泽博众的社工通过前期调研走访与需求评估, 结合南湖东园社区具体情况, 组织志愿者服务队, 发挥社区志愿服务队的带头作用, 倡导低龄帮高龄活动, 在社区中营造低龄帮高龄老人的氛围, 保障社区有需要的老年人需求得到满足的同时, 增强邻里关系, 加强居民参与社区自治。

除此之外, 记者还见到了来自南湖中园社区的居民蒋图生, 他带来了“点亮绿色家园”提案项目, 以期将他们的“同心园”继续辐射到周边社区, 还有其他社区居民结合小区需求, 带来了学非遗献真爱、银龄助老服务队、大战“僵尸”单车等提案项目, 涵盖了社区环境治理、社区安全、文化服务、社区共建、民生服务等方面。

提案人上到 70 岁的老人, 下到 10 岁的小学生, 他们都是积极的参与者, 致力于通过自我服务解决社区内存在的矛盾问题。

“创享计划彰显的是以人为本, 从提案到完成, 是多方联动的结果。其中, 望京街道社会动员科统筹, 社区居委会主导实施推进, 社会工作事务所专业指导和协助, 社区居民积极参与, 实现共建共享。”杨鸿山说。

这勾勒出创享计划“政-社-民”全民参与最生动的气质。据介绍, 创享计划主要通过基础情况调研、创享计划筹备、金点子征集、提案撰写优化、提案评选、提案发布、提案实施跟进以及辅导、总结与展示八步骤来实现。

“社区调研是了解社区需求和愿景的重要环节。我们充分依托‘问需工程’‘社区议事厅’, 引导居民关注社区公共利益和公共事务。”惠泽博众项目主管杨蕊告诉记者。

举办提案大赛, 只是项目的阶段性目标, 让普通居民从提案人发展到社区意见领袖, 这是社会组织着力需要推动的。为此, 针对社区协调人、提案人及其团队等, 社会组织通过分类培训、参观学习、分享交流提升他们整合资源、解决问题的能力, 进一步发挥他们在社会动员中的作用。

在杨鸿山看来, 社会组织是点“亮”来了, 贡献的是技术和智慧, 这恰恰发挥了拾遗补缺的功能, 扫清了政府与市场间的一些服务空白和盲点, 是政府公共服务的有益补充。

## 以社育社, 从公转到自转

实践中, 社会组织也面临一些挑战, 比如, 社区居委会干部、居民的参与热情是否持续, 对计划的延续性存在一些顾虑等。

这也是杨鸿山的忧虑, 他认为过往的一些重复性、行政性事务占据了社区居委会干部太多

精力和时间, 会有倦怠感。但面对居民的多样化需求, 社区服务一定要跟上, 而社区工作站和社区居委会经常周旋在行政性事务中, 社区自治“土壤板结”, 难以深耕社区服务。未来要梳理社区工作站和社区居委会的职能, 把社区居委会的自治功能发挥出来, 提升社区服务这个版块, 变运动式的管理为常态式的服务型治理。

他向记者展示了望京社区自治结构图设计, 准备搭建一个“17N”的微自治模式, “1”指的是在街道和社区层面分别成立 1 个“过家家”志愿服务联盟, 相当于一个枢纽型社会组织, 给社区提供各类增能服务; “7”指的是与社区七大委员会相对应的社区社会组织, 即: 与社区老龄工作委员会、社区公共环境委员会、社区民情民意委员会、社区公共事业发展委员会、社区福利委员会、社区安全与民调委员会、社区共建与协调委员会分别对应的颐家家公益社、绿家家公益社、知家家公益社、乐家家公益社、暖家家公益社、安家家公益社、和家家公益社 7 个公益社; “N”指的是每个公益社孵化 N 个社区社会服务组织, 希望在街道的统筹下, 这些组织能“以社育社”, 在社区里“自治自转”起来, 实现微动员、微治理、微自治、微循环。

“我们都有过童年, 我提出‘过家家’的理念, 就是想用人们易于理解又熟知的名字来表达共同意愿、共同参与‘经营家园’, 就是希望各社区、各专业组织、各位热心公益的社区居民, 能形成强大合力, 在动员居民参与、培育社区社会组织、链接外部社会资源、打造社区建设品牌这些方面能有所精进, 为‘文化望京、科技望京、和谐望京、宜居望京’的建设尽一份力, 并为望京国际人才社区建设奠定良好的基础。社区的事, 是自己的事, 也是大家的事, 让大家投身于推动社区生活的事业中, 让居民们在望京的生活越来越好……”杨鸿山解释。他期许社区居民人人佩戴着“过家家”徽章在社区行动, 参与环境治理、秩序维护、民生服务、文化活动等, 提升社区自治水平。一些不知晓的人看到了胸佩徽章的人们劳作耕耘, 由好奇产生热心, 再由热心转化成爱心, 加入到社区公益活动中, 有意识地参与社区事务, 最终实现共建共享。

“望京街道将以创享计划为契机, 继续简政放权, 通过望京动员中心, 依托望京‘过家家’志愿服务联盟, 不断让渡公共服务空间, 以开放的姿态, 欢迎各类社会组织和社会单位的加入。当然社会组织要自律, 要知道自己的优势, 要知道点亮居民前进的方向, 要做好服务标准。”谈起社区创享计划, 杨鸿山有很多想法。 (据《中国社会工作》)