居民自治

（下）

案例精选与剖析

上海市民政局基政处
上海市街镇工作协会 ◎编

華東理工大學出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

居民自治

（下）

案例精选与剖析

上海市民政局基政处
上海市街镇工作协会 ◎编

華東理工大學出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS
·上海·

图书在版编目(CIP)数据

居民自治(下)案例精选与剖析 / 上海市民政局基政处,上海市街镇工作协会编. —上海:华东理工大学出版社,2017.1

ISBN 978-7-5628-4891-2

Ⅰ.①居… Ⅱ.①上… ②上… Ⅲ.①市民—群众自治—案例—上海 Ⅳ.①D638

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 311761 号

策划编辑 / 刘 军
责任编辑 / 高 虹
装帧设计 / 戚亮轩
出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司
地址:上海市梅陇路 130 号,200237
电话:021-64250306
网址:www.ecustpress.cn
邮箱:zongbianban@ecustpress.cn
印 刷 / 江苏省句容市排印厂
开 本 / 710 mm×1000 mm 1/16
印 张 / 21
字 数 / 340 千字
版 次 / 2017 年 1 月第 1 版
印 次 / 2017 年 1 月第 1 次
定 价 / 60.00 元

版权所有 侵权必究

目　　录

第一章　品牌项目荟萃

我的小区我做主　群英家园共议事 …… 华泾镇漓江山水居委会　3
自治特色品牌："自治管理智囊团"
…… 吴淞街道永清新村居委会　10
"百姓茶室"：茶室小天地　自治大舞台
…… 顾村镇大家园第一居委会　13
"幸福郡园管理服务站"：幸福小家　和谐大家
…… 罗店镇美兰湖郡园居委会　15
相约9号社区文化节："新上海人"快乐的自治家园
…… 张江镇碧波路居委会　17
"自治开心坊"：社区公共生活的组织创新
…… 潍坊街道潍坊十村第二居委会　20
江南组合："居民自治管理小组"小区公共生活的守望者
…… 沪东街道江南山水居委会　22
今天我当家："管家工作室"居民当家做主的参与新载体
…… 三林镇世博家园第二居委会　24
"阿婆茶室"：村庄都市里的自治新家园
…… 东明路街道红枫苑居委会　27
守望憧憬："民主评议团"和"意见领袖"成为自治组织资源
…… 上钢街道上钢三村居委会　29
海派LIFE："多元文化交流沙龙"弘扬国际化社区的独特魅力
…… 陆家嘴仁恒滨江园居委会　31

第二章　基层案例集结

红白两事碰头遭尴尬　居委着力协调显和谐
…… 古美路街道古龙一村居委会　35

老旧车站需改造　“三会”制度齐助力
…… 江川路街道华江新村第二居委会　39
争取多方理解支持　做好火灾善后事宜
…… 新虹街道爱博五村居委会　43
听证会听取民意　化解买菜和环境两大难题
…… 颛桥镇银都苑第一居委会　47
充分运用民主机制　有力调处物业矛盾
…… 莘庄镇香树丽舍居委会　51
听取各方声音　化解社区矛盾 …… 莘庄工业区新源路第一居委会　55
“听证会”听取民意　小区绿地种菜问题迎刃而解
…… 虹桥镇锦华公寓居委会　59
积极协调共享资源　解决居民晨练场所
…… 七宝镇静安新城第一居委会　63
巧做沟通　搭建平台　破解难题
…… 古美路街道东兰新村第一居委会　67
“三会制度”搭建民主自治平台
…… 江川路街道南洋博士欣居委会　71
好事办好实事办实　关键在于群众认可满意
…… 虹桥镇河西居委会　75
协调整治“居改非”积极改善居民生活环境
…… 七宝镇漕宝路居委会　79
加强协调　平息商铺餐饮店与居民的纷争
…… 七宝镇航华一村第四居委会　83
积极主动协调　“居民”“店主”双赢
…… 古美路街道古龙二村居委会　87
广泛听取居民意见　完成小区设施修缮
…… 七宝镇万科城市花园第三居委会　90
齐抓共管　消除商铺扰民现象 …… 虹桥镇红春公寓居委会　94
加强协调沟通　实施危房维修 …… 华漕镇华漕第二居委会　98
汇集爱心力量　构建和谐新梅 …… 庙行镇新梅绿岛苑居委会　102
凝聚全力自治　共创美好家园 …… 张庙街道呼玛二村居委会　105
狗患，在这里消除了 …… 张庙街道通河八村第三居委会　109
按规办事，选物业业主说了算 …… 杨行镇同盛嘉园居委会　111

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

创文明城镇，解决小区历史遗留问题 …… 罗店镇古镇居委会　114
露台圈养家畜　引发扰民风波 …… 罗泾镇宝通家园居委会　116
小小一支硅胶枪，化解邻里漏水怨 …… 张庙街道呼玛五村居委会　118
邻里无小事　事事系民心 …… 张庙街道泗塘六村居委会　120
解决发生在法律盲区的邻里矛盾 …… 罗泾镇宝通家园居委会　122
雷厉风行　整治群租房 …… 淞南镇世纪长江苑居委会　124
“百姓事、百姓议”居民访谈 …… 大场镇大华二村嘉华苑居委会　126
自主促进“活血”　自治方能“化瘀” …… 朱泾镇金汇居委会　128
“五星助老网”　为居民架起和谐之桥
…… 东平镇东风新村居委会　132
应对诉求调方案　防微虑事谋和谐 …… 堡镇正大居委会　134
“网络社区”里的居民自治 …… 城桥镇金鳌山居委会　137
健身好事一桩　器材哪里安放 …… 城桥镇吴家弄居委会　139

第三章　典型街道剖析

塘桥街道 …… 145
曲阳路街道 …… 211
徐家汇街道 …… 254

附录　居民自治相关法规政策摘录 …… 289

后记 …… 329

第一章

品牌项目荟萃

我的小区我做主　群英家园共议事

华泾镇漓江山水居委会

漓江山水花园小区是徐汇区2003年建成的商品房别墅小区，坐落于华泾路999弄，东靠长华路、南靠华济路、西临西新港、北至华泾路。小区占地面积29万平方米，现有6幢联体别墅、37幢双拼别墅、17幢叠加式别墅、158幢独栋别墅，共计291个门洞、394套住房。2011年11月，漓江山水居委会成立。小区现有居民住户340户，居民1 200人。

一、“群英家园议事会”的创建

社区是社会的基本细胞，也是政府和民众的沟通桥梁，社区的文明和谐是城市文明的重要内容，是构建和谐社会的重要基础。社区要和谐，发展社区居民自治是必然的趋向和选择。只有实行居民自治，让居民自己来管理自己的事情，才能真正实现社区居民内心愿望，及时化解社会矛盾，推动基层民主建设，从而畅通民意表达渠道，使社区不和谐因素及时得到解决，最终建成和谐美好的社区家园，促成和谐社会的构建。而“居委会自治家园”项目就是实现社区居民自治的有效尝试。

居住在漓江山水花园小区的居民来自全国各地，生活习惯差异很大，尤其是老年人，人生地不熟，社交圈子小，日常生活单调而孤独。为增强小区居民的归属感和认同感，提高整个社区的向心力和凝聚力，真正把加强和改进居委会建设工作变成服务居民、造福居民的民心工程，实现社区居民自治，2012年，在居委会的牵头下，小区成立了“群英家园议事会”，通过这一载体开展居民自治家园创建活动。

二、“群英家园议事会”的功能

（一）“群英家园议事会”的定位

“群英家园议事会”是由居民区党支部牵头，居民自愿参与的群众性自治组织。每一位小区居民都能够参加议事会组织的各项活动，通过议事会为小区的建设和发展建言献策。通过民主管理，集众人之所长，与居委会、业委会、物业公司共同参与社区的建设、管理和决策，四者之间的关系是各自独立而又相辅相成的。

（二）“群英家园议事会”的组织设置和人员构成

“群英家园议事会”下设四个督导小组：综治督导小组、工程督导小组、环境督导小组、内务督导小组，负责监督和协助小区居委会、业委会、物业公司的各项日常工作，督促三方根据议事会的意见进行改进，进一步提高社区服务的水平。

“群英家园议事会”的四个小组分别由刘某、陈某、钱某、金某四位组长负责，下设若干信息员，主要由小区居民代表、热心志愿者、文体团队带头人等人员组成。随着小区人员流动，信息员的选择不受限制，只要是居住在本小区内、有一定特长或专业技能、乐于奉献的居民都可以成为信息员。同时，结合多元化的服务载体，把乒乓球队、舞蹈队、晨练、健身、“小丁讲故事”等文体团队和文体娱乐活动结合起来，充分利用居委会老年活动室的功能，为居民创建一系列活动平台，成为社区居民之间增进了解、友爱互助的纽带。当然，每一位居民都是隐形的信息员，“群英家园议事会”就是一个为社区居民提供可以积极参与社区事务管理和决策的平台。

（三）“群英家园议事会”的运行机制

“群英家园议事会”的成员通过参加“组团式走访”“小丁讲故事”“漓江之声”文体团队活动等渠道听取民声、收集民意；通过不定期组织巡视、召开居民座谈会等形式及时发现小区中存在的问题，听取、收集居民的意见和建议。

“群英家园议事会”在收集和整理了居民反馈的意见和建议后，按照轻重缓急的顺序，逐一核实内容，并通过下属的督导小组督促并协助

相关部门（居委、物业、业委会）及时解决问题或进行整改。一般的事必须当天解决；一时不能解决的要给居民回音，并耐心做好解释工作；重大事项在每月初由居委会、业委会、物业公司三方召开例会，共同商讨研究，并将具体解决方案刊登在“漓江之声”小报上，而“群英家园议事会”就要跟踪事件进展，做好过程监督、居民反映调查、处理结果评议的工作，并将居民的评价意见刊登在“漓江之声”小报上。

（四）“群英家园议事会”的督导小组工作职责

1．综治督导小组

由一名居委会委员担任组长，三名居民代表为组员。综治督导小组主要负责督促协调安全保卫、整改违章搭建方面的工作。一是严格按小区告知书规定做好各项工作，对进出小区的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、道路畅通，对大型物件搬出实行记录。二是门卫对外来人员一定要询问清楚，并做好登记，征得业主同意之后方可进入。三是做好消防和防火工作。四是对业主的违章搭建，严格按照操作程序做好相关工作，不得擅自改变物业使用性质、侵占公共绿化。五是对违反小区公约或政府有关规定的行为进行劝阻、制止或报有关部门处理。

2．工程督导小组

由一名居委会委员担任组长，四名居民代表为组员。主要负责督促协调工程机械使用、保养及住户维修方面的工作。一是建立服务窗口公开办事制度、办事纪律、收费项目和标准。二是在管理处内部建立并执行管理制度和考核制度。三是监控中心24小时受理保修，接到保修半小时内到场处理（预约除外），对业主或使用人的投诉在24小时内答复处理。四是工程部员工，一定要牢固树立为民排忧解难的服务意识，事事做到热情、耐心、周到，服务好每一户居民，并做到一视同仁，讲奉献，不能索取他人的好处。五是对小区内的机械设备注重日常的使用和保养，定期维护，并做到厉行节约，当好业主的引路人，把“群众满意”作为一切工作的准则。

3．环境督导小组

由一名小区内的党员居民代表担任组长，四名居民代表为组员。主要负责督促协调卫生保洁、绿化养护方面的工作。一是垃圾房保持清洁干净，无异味，认真做好垃圾分类，按棕色、黑色、红色、绿色、蓝色有序分开，有灭害措施，周围地面无散落垃圾，无污迹、无异味。保持

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

道路地面干净，阴沟无杂物、无积水。二是充分利用宣传栏、“漓江之声”报宣传环保意识，劝导居民遵守社会公德，文明养狗，不乱扔垃圾，保持小区环境干净整洁。三是加强生态文明建设，保障小区绿化覆盖面积占64%。树木基本无明显倾斜，大草坪地势平整、流畅，基本无杂草、杂物，及时清理枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾。及时修剪乔灌木，基本无枯枝、荫蘖枝，篱、球造型植物做到枝叶紧密、圆整、无脱节，草地生长正常，斑秃黄萎发生率低于5%。四是定时进行虫害防治，保证病虫害发生率低于5%。五是对私家养护工加强制度上的管理，禁止将树枝垃圾扔进无人居住的院内，按固定地点堆放。

4．内务督导小组

由社工、妇代干部担任组长，三名居民代表为组员。主要负责议事会内部事务，督促协调财务、文档、文体团队以及其他事务方面的工作。一是做好“群英家园议事会”内部的各项管理工作，做好会议记录、档案资料整理等。二是督促物业规范各项收费标准，财务收支情况做到运行规范、账目清晰，定期公示小区房屋维修资金运作情况，接受居民监督，并配合业委会的要求提供报表。三是督促物业公司建立健全小区物业管理档案，包括物业竣工验收档案、设备管理档案、业主或使用人档案、物业租赁档案、日常管理档案等，定期对相关文档进行抽查。四是团结、连接各类文体团队，使其成为议事会的中坚力量。五是其他需要议事会协调解决的事务。

（五）典型故事

漓江山水花园小区绿化面积达12万平方米，绿化率为64%，是一个绿树成林、绿草成片、风景如画的园林式居住区。但这一优点也让小区的绿化垃圾量非常大，因为小区规划时没有建设绿化垃圾库房，所以一直以来，小区的绿化垃圾都被堆放在小区南门入口的树林中，这严重破坏了周边美丽的风景，而且时间一长就会引来飞蝇蚊虫，令住在小区南门附近的居民意见很大。

然而就是这样一个问题，居然一拖好几年，迟迟得不到解决。这是因为绿化垃圾对小区有影响，但每个居民受到的影响不同，住在附近的居民反应强烈，对住得较远的居民影响不大，但要想彻底解决问题，就需要每个居民平摊费用，可以说可能在解决一部分群体现实问题的同时，也在一定程度上影响了其他群体的权益，真可谓牵一发而动全身。

居民自治机制的介入解决了这个老大难问题。在党支部、居委会的帮助引导下，2012 年 12 月，“群英家园议事会”由小区中近 20 名热心公益的社群领袖发起组成，设立了综治督导小组、工程督导小组、环境督导小组和内务督导小组，分别对小区安全、卫生、工程等方面的工作进行参与和监督，促进小区居委会、业委会、物业的日常工作。在这件事上，党支部、居委会不再是工作主体，而只是引导辅助，其他则全由居民自主决策。要不要解决？怎么推动解决？方案怎么制订？这些都成了居民们要考虑的事情。

议事会充分利用了“熟人社会”的优势。这些社群领袖长期热心小区事务，每个人都在小区里有自己的人脉关系，在参与居民自治的过程中，议事会的成员之间进一步加强了感情沟通，形成不同利益群体彼此相容理解的社区氛围，这就为解决棘手问题打下了坚实的基础。

作为议事会成员，环境督导小组的组长钱老先生并不讳言他从数年前就开始关注、反映的绿化垃圾无序堆放问题，然而要想解决这个问题，要付出的代价不小。据测算，要想消化小区产生的绿化垃圾，清运车每周至少要来小区两次，仅车费每月就要 6 000 元，若提高清运频次，将给小区的管理费用增加巨大负担。对此，一些居民表现出了“与己无关”的冷漠态度。

议事会成立后，钱老先生首先说服了议事会的其他成员，让大家认识到，小区环境优美涉及每家每户，也会进一步提升小区档次。都说“熟人好办事”，有了议事会成员的帮助，一个个居民被说服，小区居民对解决绿化垃圾事宜有了统一意见。

拿到了居民支持的“尚方宝剑”，议事会没有“独断专行”，而是广泛听取民意，公开透明解决问题。要兼顾不同居民的利益，就要认真、广泛地听取他们的意见，真正知道居民的要求在哪里。对不同利益群体进行协调与权衡，寻找一个恰当的平衡点，制订出一个让各个利益群体都可以接受的方案。

经过讨论，议事会提出了两个方案：第一，建造绿化垃圾库房，不让垃圾露天堆放；第二，购买绿化垃圾粉碎机，小区自己粉碎自己消化。结果，在和居民的进一步沟通中，两个方案都被否决了。

建造绿化垃圾库房需要场地，要破坏大面积的绿化，并且费用巨大，居民普遍不接受这一做法；购买绿化垃圾粉碎机看上去不错，但在征询意见时，有居民提出后续的机器管理和维修保养费用等存在诸多问题，

在议事会的第二次讨论中，这些意见得到高度重视，事情似乎陷入了困境。

不过，在征求意见和讨论中，居民参与小区管理的热情被激发出来，主动想主意出点子。常言道“群众的眼睛是雪亮的，群众的智慧是无穷的”，在漓江山水花园小区，这句话得到充分验证。有居民提出，小区附近有一家废弃物处置公司，可否和对方联系，来帮助小区处理绿化垃圾。

议事会把居民意见汇总到居委会，最终经过镇市政科、文明办的联系协调，2013 年 2 月，与小区附近的某废弃物处置有限公司达成协议。每天由物业派专人负责将符合处理条件的绿化垃圾运送至该公司，尽量做到日产日清，这样小区南门树林里就不会有垃圾成堆的现象，而且经过协商每月费用只要 500 元，小区的绿化垃圾清运成本大大降低了。这一结果使得各方利益得到了兼顾，真正做到了方便群众，人人受益。

（六）经验启示

全心全意为人民服务是党的根本宗旨，群众路线是党的生命线和根本工作路线。在新的形势下，如何做到“从群众中来，到群众中去”？漓江山水花园小区的“群英家园议事会”做出了有益的探索。自治行动最大限度地改善了不少居民“小区事务与我不搭界”的习俗观念，实现了从“请我参加”到“我要参加”的蜕变，带动了小区居民参与管理小区事务的积极性，有效防止了小区居民“被代表”的现象出现。居民在自治管理中非常珍惜自己拥有的民主权利，并增强了对小区的归属感和认同感，进而提高了文明行为的自觉性。如今，小区居民的公共意识得到显著加强，激发了大家参与各种活动的热情，促进了居民之间的交流合作，社区关系变得更加和谐。

三、点　　评

社区是社会的基本细胞，也是政府与居民沟通的桥梁，社区工作看似家长里短，其实并不简单，需要投入时间和精力，更需要融入智慧和方法。漓江山水花园小区居委会运用了新的思维和方法，在居民自治中搭建“群英家园议事会”平台。

在党总支和居委会的关心下，“群英家园议事会”平台，引导居民自愿参与，下设综治、工程、环境、内务四个督导小组，为“群英家园议事会”平台打下了自治基础。在督导小组的自治活动中，社区居民之间增进了互动与了解。“群英家园议事会”善于“穿针引线”，找到化解矛盾的关键点。面对小区管理中种种无法回避的矛盾和困难，特别是事关居民安全、环保等大事时，督导小组迎难而上，有破解难题的勇气，更有积极、正当地行使民主权利的信心。

通过自治议事平台，居民的公共意识得到了显著的加强，它培养了居民友善的合作和顾全大局的观念，增强了居民的主人翁责任感，调动了居民参与社区自治的积极性，整合团队的资源，发挥了团队的作用，建立了互尊、互信、互帮关系，引导居民自我劝导、自我教育、自我约束。

自治特色品牌："自治管理智囊团"

吴淞街道永清新村居委会

永清新村位于人口密集的老城区，面积14.8万平方米，现有住户2 712户，实有人口8 196人，其中老年人、弱势群体居多，这也是小区最突出的问题。居委会通过组建"自治管理智囊团"，紧紧围绕居民关心的热点、难点问题，组织、发动和依靠群众共同协商，探讨解决问题的对策，探索群众自治的有效做法，坚持通过小区民主自治、民主协商推动小区建设的良性互动，有效地发挥了"自治管理智囊团"动员群众、协调利益、化解矛盾，促进社区和谐的积极作用。

一、自治经验

"自治管理智囊团"于2001年5月成立，至今已有十二个年头，由居民区共建单位、党组织、居委会及群众骨干组成，是居委会整合各方资源和培养凝聚小区骨干的载体。他们传播文明、倡导科学、构建和谐，致力于小区自治管理中的引领、服务，实现小区的自治。他们对居民热点、难点问题进行筛选，确定议题，集思广益确定议题解决的预案，制订具体措施，从而畅通民意表达渠道，使社区不和谐因素及时得到消除，为社区居民的知情权、参与权、决策权、监督权提供了组织保障。他们定期组织开展能增进居民与居民之间、居民与居委会之间、居民与业委会之间、居民与物业公司之间沟通和增强社区凝聚力、认同感、归属感的群众性娱乐活动，形成了有事共商、资源共享、文明共创、难题共解、活动共办的平台，让社区居民真正实现自治，让社区充满生机与活力！

二、自治特色

（一）关工委“假日学校”活动

“自治管理智囊团”成员担任关工委的主要负责人，他们带领关工委50名志愿者，“想青少年所需，尽关工委所能”，结合自身优势和条件，积极探索主题教育的形式创新、内容创新、载体创新、手段创新，积极有为地开展工作，在主题教育活动中充分利用“假日学校”主阵地，将思想教育、文体活动、社会实践、文明养成有机结合起来，切实增强教育的吸引力和感染力；不断深化青少年思想品德教育，为社区青少年学生健康成长营造了良好的社会环境。关工委连续四年荣获“宝山区先进集体”“星级关工委”的光荣称号。

（二）培育志愿者精神，提升自治意识

“自治管理智囊团”以“社区是我家，建设靠大家”这一助人自助的社区服务理念为指导，发挥党组织龙头作用。根据党员、居民技能特长先后成立了为老服务、治安、卫生等志愿者队伍，共计350多人。结合文明创建，在小区中开展治安巡逻、清洁家园、家庭矛盾化解、为老服务等活动，定期开展便民利民服务活动。通过加大对居民群众互帮互助道德意识的宣传和动员，志愿者队伍作用明显发挥，使居民在体会到公共精神价值的同时，共享参与的成果。培育居民社区理念，增强社区意识，增进邻里和谐，由此来提高居民对社区的认同感、归属感。促使居民自觉参与社区的管理，形成人与人、邻与邻之间平等互助的良好社区风气，达到共创和谐社区的目的。

（三）永清新村“梦之声”艺术团

永清新村先后成立了时装、舞蹈、戏曲、合唱等九支文体团队，组成了“梦之声”永清艺术团。坚持通过“自治管理智囊团”成员作为各支团队政治指导员的方式，强化团队的政治领导，确保团队持续健康发展。团员们在舞台上展现着“明星”的风采，丰富多彩的文化活动也让社区居民在家门口尽情享受社区文化带来的乐趣，实现了自我参与、自我怡情、自我开发、自我完善。如今艺术团已成为社区传播精神文明的

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com