

中国和谐社区文化丛书

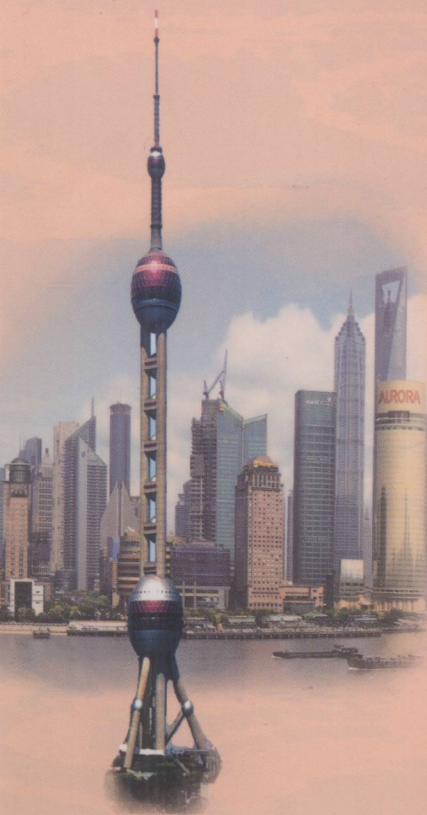
顾问 寿幼华 柏万青
总主编 方立平 陈钢



社区工作示范案例

主 编 寿幼华

浦东陆家嘴功能区域管理委员会编



社区工作示范案例

浦东陆家嘴功能区域管理委员会编

主编 寿幼华



中国和谐社区文化丛书

顾问 寿幼华 柏万青
总主编 方立平 陈钢
统筹 陈钢 周大成

图书在版编目(CIP)数据

社区工作示范案例 / 浦东陆家嘴功能区域管理委员会
编. - 上海: 上海教育出版社, 2009.5

ISBN 978-7-5444-2427-1

I. 社... II. 浦... III. 社区-工作-中国 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 069095 号

责任编辑 方 舟

封面设计 FSF 大创意工作室 盛盛

社区工作示范案例

编 著 浦东陆家嘴功能区域管理委员会

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上海教育出版社

地 址 上海市永福路 123 号

邮 编 200031

网 址 www.ewen.cc

经 销 各地新华书店

印 刷 太仓市印刷厂有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 12.5

版 次 2009 年 5 月第 1 版

印 次 2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数 1-6,000 册

书 号 ISBN 978-7-5444-2427-1/D·0024

定 价 22.00 元

中国·和谐社区文化丛书

顾问	寿幼华	柏万青					
总主编	方立平	陈 钢					
统 筹	陈 钢	周大成					
编 委	孙茂盛	郑 芳	雪 萍	朱建新	陈 鸣		
	秦 颖	姚 颖	蔡雪松	陈又红	曹雅明		

《社区工作示范案例》编委会

主 任	顾晓鸣						
副 主 任	宋占义	王德宏					
委 员	(按姓氏笔画排序)						
	王延进	刘 魏	寿幼华	李立生	李伟文		
	李志林	李国弟	吴安桥	张伟国	周飞宝		
	柳亚华	倪 倩	解 军	潘秀红			
主 编	寿幼华						
友情策划	方立平	陈 钢					
统 筹	(按姓氏笔画排序)						
	王 艳	田君厚	吉 琳	杨建英	邱国强		
	金 虹	张 轶	张耀良	凌军芬	黄艳秋		

编 者 的 话

《中国·和谐社区文化丛书》的编辑出版,是建设和谐社区乃至和谐中国的需要。社区是社会的“细胞”,社区和谐则社会和谐,则中国和谐。胡锦涛总书记倡导的构建我国社会主义和谐社会的目标才能圆满地实现。国家才能昌盛富强,人民才能安居乐业。

和谐靠管理,管理是一种文化。我们看到,在中国,无数个社区,无数个街道和居委会的管理者们,发挥着极大的智慧(和谐亦是一种智慧),付出了辛勤的汗水,把社区管理得有声有色,和和和谐,并极富有创意地在其社区服务工作、社区环境工作、社区治安工作、社区文化工作、社区物业管理工作、社区民主自治工作等方面做出了令人感怀的业绩,令外国友人见了都钦佩不已。和谐是一种新生活,新的生活也是一种文化。我们看到,多少社区人,“从我做起”,将和谐视作新风尚,为实现社区的和谐、生活的和谐,做出各自的奉献,伴随邻里和睦的笑语或腰鼓队、合唱队欢快的节奏与旋律营造出和谐的氛围。

《中国·和谐社区文化丛书》旨在发现、总结、推介建设和谐社区卓有成效的管理者的经验和示范案例,以便让更多社区工作者学习参考;旨在发掘、创造、推广建设和谐社区所需要的、新的文化生活模式与形态,以便让生活在社区的人们内心更具幸福感。为此,我们欢迎亲爱的读者您能同我们一起来完成这一编选工作,给我们推荐更多新的范例,提出更多新的建议,让丛书编得更加完满。让更多的社区在“和谐”的主旋律下,变得“天更蓝,地更绿,水更清,居更佳”。

序

党的十六届六中全会和十七大提出了构建社会主义和谐社会的历史使命。社区是社会的基础,社区的繁荣、发展、稳定,关系到构建社会主义和谐社会的全局。居委会作为城市的神经末梢,是加强社区工作的重要力量。上海市委、市政府历来高度重视居委会工作,多次指出居委会要成为党和政府与人民群众加强血肉联系的桥梁和纽带,成为社会稳定的晴雨表和第一道防线,成为巩固执政基础的坚强基石。

经过近几年的发展,上海居委会建设工作取得了长足的进步。曾经,我们对社区和谐的内涵有过争议。有的同志认为,和谐就是没有矛盾、没有差别,所以在推进和谐社区过程中人为地制造一些同质社区,对原来同属一个居委会的高档小区和老小区进行了剥离,结果原来相安无事的老小区居民却发生了对立,导致更不和谐的局面。到底什么叫和谐呢?我们认为,就是和而不同、多元共存。在承认多样、承认差别、承认不同的基础上追求“共存”、追求“和”。一个居民区有不同的居住人群、多元的兴趣爱好、不同的文化背景,大家居住在一起不可避免地存有差异和矛盾。居委会的工作,就是让大家在社区中形成共同体,寻到归属感,协调舒畅、配合适当,各有所求,各得其所,各安其位。

曾经,我们对居委会减轻负担充满疑虑。部分街镇认为,居委会减负后,会失去群众基础,容易被虚化和边缘化。实际上,居委会减负不是让居委会不做事,而是让居委会做它本来该做的事。组织法规定,居委会是基层群众性自治组织,但由于行政任务过多过重,检查评比过多过滥,导致居委会出现较为严重的“异化”,自治组织的性质比较淡,机关行政的色彩比较浓。因此,减负只是手段,强化自治功能才是目的。我们“减”的是一些不科学、不合理的工作,是一些形式主义的工作。居委会减负是为了让居委会会有时间增强自治的能力,这样就不会出现边缘化的情况。只有真正理解了“减负”的含义,减负工

作才会有动力,才会有成效,才能真正让居委会围绕着居民开展服务,真正发挥其“协调利益、化解矛盾、排忧解难”的作用。

促进社区和谐、促进居民自治、夯实基层基础始终是我们工作的出发点和落脚点,闯关迈坎,锐意进取,求实创新,我们取得了丰硕的成果和宝贵的经验。

浦东陆家嘴功能区域编辑的这本《社区工作示范案例》无疑就是这些重要成果的表现之一。读后深感振奋和欣慰。书中总结了多年理论和实践磨砺的成果,探索了一系列行之有效的工作方法,为我们呈现了大量生动鲜活的实务案例,具有很强的参考价值和示范意义,将对全市居委会和社区建设工作起到指导和启发作用。

作此序时,正值岁首。我衷心地希望此书的出版能够进一步推动浦东陆家嘴功能区域乃至整个新区的社区工作上一个新台阶,衷心祝愿所有工作在、奉献在社区工作岗位上的同仁们在新一轮和谐社区创建中再创佳绩!

上海市民政局局长 马伊里

2009年1月1日

目 录

CONTENTS

编者的话
序/马伊里

第一编 优秀社区服务工作示范案例

- | | |
|----|---------------------------|
| 3 | 案例 1 希望在这里延续 |
| 4 | 案例 2 不是亲人,胜似亲人 |
| 6 | 案例 3 就业改变了他的言行 |
| 7 | 案例 4 无障碍设施示范小区 |
| 9 | 案例 5 好事多磨,为民解惑 |
| 10 | 案例 6 “三心”化解独居老人的心结 |
| 13 | 案例 7 积极挖掘,精心构作,丰富老年人的文化生活 |
| 15 | 案例 8 新型养老模式——托老所 |
| 16 | 案例 9 帮助他走出精神低谷 |
| 18 | 案例 10 提供一份工作,稳定一个家庭 |
| 19 | 案例 11 “六字法”帮助有性格缺陷的大学生就业 |
| 21 | 案例 12 呵护双拥小花 |
| 22 | 案例 13 深化军民共建内涵,加深军民情谊 |
| 24 | 案例 14 老王的补助 |
| 25 | 案例 15 用真心、真情、真爱为外来人员提供服务 |

第二编 优秀社区环境工作示范案例

- | | |
|----|----------------------|
| 31 | 案例 16 解决居民小区垃圾压缩箱房污染 |
| 32 | 案例 17 垃圾压缩箱房搬迁纪实 |
| 34 | 案例 18 推进政府实事工程有序进行 |

- 36 案例 19 有效化解饮食店的油烟扰民矛盾
- 37 案例 20 小区饮食行业的管理必须治标更治本
- 39 案例 21 加强管理,有效遏制“居改非”
- 40 案例 22 巧借东风,瓜熟摘瓜

第三编 优秀社区治安工作示范案例

- 45 案例 23 宾馆改造与居民发生冲突,居委会怎么办?
- 46 案例 24 和风细雨协调居、校矛盾
- 49 案例 25 用对话的形式化解矛盾
- 50 案例 26 170 弄的居民“气顺了”
- 52 案例 27 用经济补偿化解群体矛盾
- 53 案例 28 妥善处理开发商与业主矛盾
- 55 案例 29 用科学的办法解决和处理问题
- 56 案例 30 调解居民住宅进水的矛盾纠纷
- 57 案例 31 沟通协调求稳定
- 59 案例 32 社会和谐来自家庭和睦
- 61 案例 33 关于房产动迁费纠纷
- 62 案例 34 用真情化解矛盾
- 64 案例 35 “蒙古包”是这样拆除的
- 66 案例 36 用亲情感化矛盾双方,调解居民家庭纠纷
- 68 案例 37 雷厉风行平息医疗点设置风波
- 69 案例 38 以情动人调解邻里装修纠纷
- 71 案例 39 “铁栅栏”是这样拆除的
- 72 案例 40 紧闭三年的窗户终于可以打开了
- 74 案例 41 突发事件起风云,化解矛盾为稳定
- 76 案例 42 我们最成功的一次调解——离异家庭纠纷
- 78 案例 43 用法律武器帮助失去生活信心的弱女子
- 80 案例 44 “一情二理三和”工作法解决“恋爱购房”
- 81 案例 45 及时公正调解劳资纠纷
- 83 案例 46 帮教在大墙内外

第四编 优秀社区文化工作示范案例

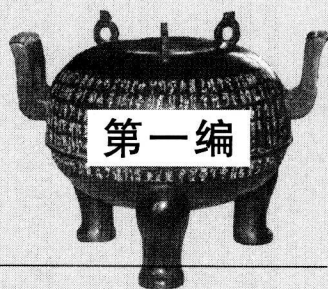
- 87 案例 47 “手工坊”里谱新曲
- 88 案例 48 上港小区合唱队“五连冠”故事的背后
- 90 案例 49 小区运动会
- 92 案例 50 规范文体队伍管理,提高社区文化品位
- 94 案例 51 搭建科普平台,促进资源共享
- 95 案例 52 肢残人“读书会”用爱回报社会
- 97 案例 53 居民户外业余生活引导
- 99 案例 54 市民学校市民办
- 101 案例 55 举办烹饪比赛活动,搭建居民参与平台
- 102 案例 56 我们是怎样坚持学书画的
- 103 案例 57 小区真热闹,人生多美好
- 105 案例 58 开展文体活动,丰富居民生活

第五编 优秀社区物业管理工作示范案例

- 109 案例 59 加强对小区出租房的监控
- 111 案例 60 群租房出租管理的探索
- 112 案例 61 群租现象引起的纠纷不容忽视
- 114 案例 62 齐心协力取缔无证拉面馆
- 116 案例 63 住宅堆物多隐患,多方联动除患保安全
- 117 案例 64 取缔地下旅馆
- 119 案例 65 清除居民区里的“定时炸弹”
- 121 案例 66 提高业务水平,因地制宜解决邻里纠纷
- 123 案例 67 于细微处见真情
- 124 案例 68 “水管爆裂”后
- 126 案例 69 “三结合”工作法,解决老式房矛盾
- 127 案例 70 分清责任,处理小区漏水
- 129 案例 71 劝退禽蛋批发点
- 130 案例 72 充分发挥小区业委会的作用

第六编 优秀社区民主自治工作示范案例

- | | | |
|-----|--------|---------------------------|
| 135 | 案例 73 | 不遗余力,帮助新任居委会成员进入角色 |
| 137 | 案例 74 | 规范操作,依法搞好居委会换届选举 |
| 139 | 案例 75 | 努力构建居委会、物业、业委会三位一体的社区管理格局 |
| 140 | 案例 76 | 居委会在小区业主大会成立工作中的作用 |
| 142 | 案例 77 | 《居民公约》居民订 |
| 144 | 案例 78 | 发挥居委会四个专业委员会的作用 |
| 145 | 案例 79 | 架起“连心桥”,办好千家事 |
| 147 | 案例 80 | 每月“公示栏”公开居务 |
| 148 | 案例 81 | 建机制、强功能,确保小区稳定 |
| 150 | 案例 82 | “王阿姨讲故事”宣传治安防范工作 |
| 151 | 案例 83 | 爱我花木,编书利民,方便你我他 |
| 153 | 案例 84 | 在矛盾调解中发挥居民代表作用 |
| 154 | 案例 85 | “洋人”劝“洋架”,劝出“洋委员” |
| 156 | 案例 86 | 召开“听证会”,解决教师公寓安装宽带纠纷 |
| 157 | 案例 87 | 勤开治安“听证会”,保“平安工程” |
| 159 | 案例 88 | 开好联席会议,解决乱停车 |
| 160 | 案例 89 | 规范自行车停放 |
| 162 | 案例 90 | 陋习是可以改掉的 |
| 163 | 案例 91 | 根治盗窃案件 |
| 164 | 案例 92 | 理解需要沟通 |
| 166 | 案例 93 | 疏堵并举,多管齐下 |
| 168 | 案例 94 | 老年协会民主管理运作方式的探索 |
| 169 | 案例 95 | 宠物管理 |
| 171 | 案例 96 | 把小区保安当成“自家人” |
| 173 | 案例 97 | 募捐的启示 |
| 174 | 案例 98 | 社区国防教育“四进”、“四结合” |
| 176 | 案例 99 | 高档小区管理的有效途径 |
| 177 | 案例 100 | 开拓进取,谱写社区工作新篇章 |
| 179 | 案例 101 | 万邦居委会网上社区管理 |
| 182 | 附录 | 范例执行或提供者、专家点评、统稿者等索引 |



优秀社区服务工作示范案例

在社区发展中,对社区服务的要求,无论在规模上,还是在水平上,都在日益扩大和提升。对社区老年人、残疾人、优抚对象的社区福利服务,面向社区居民的便民利民服务,面向社区企事业单位和机关团体的双向服务,众多公益性、社会性服务,均体现了居委会对广大居民的关心,也体现了社区居民之间的相互关心、相互照顾和相互帮助,这中间充满了人与人之间的真挚感情,促进了新型人际关系的形成。

本编的案例,从助学、助老、助医、便民利民等方面展现了社区服务的内涵,着重介绍了居委会在组织、开展社区服务中是如何发挥作用的,以及在服务过程中所反映出的问题和需要注意的方面。通过本编案例的学习,要实现以下目标:

1. 理解社区服务的内涵;
2. 理解居委会在社区服务中的重要作用;
3. 明确开展社区服务应做的准备;
4. 了解开展社区服务工作的障碍;
5. 掌握应对开展社区服务工作中相关问题的解决方法。

案例 1 希望在这里延续

关键词:社会系统工程 贴心人

一、事件起因

近年来,本小区内的某些大学生因家庭贫困而放弃了学业。居委会决定对他们承担起应尽的社会责任。

二、事态分析

因家庭贫困、经济拮据而放弃学业,这不是内因而是外因造成的,应该从外因入手寻找对策。在爱心的驱使下,我们暗下决心,要用自己的微薄之力,去帮助这些需要帮助的孩子,使小区内一个个家庭生活困难的孩子能以顺利求学,接受高等教育,掌握报效祖国、回报社会的技能。

三、处理过程与方法

我们决心通过整合小区资源,求助社区单位并逐步向社会扩展,建立“居委会助学奖学金”。为此,我们曾求助于电台,也求助于社区单位,希望得到社会的广泛关注和资助。虽然碰到过冷眼讥讽、挫折,但是我们毫不气馁,坚持做工作,功夫不负有心人,终于筹到了第一笔善款。这一做法开创了上海市小区建立助学奖学金的先河,在以后的日子里随着氛围的营造和社会参与者的增多,助学奖学金的规模越来越大,受益者也越来越多。

同学小赵,父母离异,随父亲一同生活。尽管她成绩优异,但由于父亲无业,家里没有经济来源,经常为无力支付学费而苦恼。我们积极地为她牵线搭桥,和新区环保局结对助学,并千方百计为她父亲找了份合适的工作。面对社会的关怀,她努力学习,以 510 分的成绩考上了上海师范大学。

同学小孙,父亲早年病故,守寡的母亲患有严重的疾病,生活只能依靠母亲微薄的工资维持。我们和新区检察院联系,使他和检察院结对助学,几

年来检察官们无私的资助,使小孙走进了大学校门。毕业后,他走上工作岗位,把第一个月的工资交给了我们,他说:“在我危难之际,是党组织向我伸出了援助之手。现在我也要回报社会!”

我们小区还有一名特困学生小宋,自母亲下岗后生活更加困难,街道一位领导得知后主动与其联系,同其结对,帮困助学。他每个月都定期从自己的工资中拿出一部分给小宋帮她渡过难关。当他得知小宋父亲病故的消息后,还专程到她家慰问并送上慰问金,母女俩激动得久久说不出话。小宋说,她将把这份感激之情化作实际行动,好好学习,不辜负大家对她的希望。如今这位特困生如愿以偿地考取了上海某大学,实现了她自己及全家最大的愿望。

几年来,二村助学金额已达1万多元人民币,得到助学奖学金的有36人,其中6人考取名牌大学。

四、工作感悟

为贫困学生争取居委会的“助学奖学金”,并使其与社区单位共建,这些都是建立“和谐社区”工作的一个组成部分。每个居委会干部理应尽心尽职地做好这一工作。

五、专家点评

社区工作是一个庞大的社会系统工程。作为一个社区工作者,工作涉及方方面面,应充分整合身边的一切资源,千方百计地为居民群众排忧解难,成为居民群众的贴心人。

案例2 不是亲人,胜似亲人

关键词:不以善小而不为

一、事件起因

2003年6月6日,居民王政持病历资料到居委会反映:自己身患前列腺癌,女儿与妻子不关心自己,虐待自己,也无人肯陪他看病,遂要求居委会能派人陪他看病。王政还谈到家庭财产纠纷等问题,甚至还说出一些令人难以置信的话,提出要摆脱这个家庭,要到敬老院去。他的三个女儿和老伴

则认为他是心理障碍疾病。

二、事态分析

居委会对他反映的问题进行了认真的分析研究,认为财产纠纷,应通过家庭成员间的交流和协商解决,如果解决不了,可上诉法庭。对于虐待问题,通过对其家庭成员的调查,发现并不存在。关于要人陪他看病的事,居委会本着为民办实事的宗旨,专门派干部为他做了如下工作。

三、处理过程与方法

鉴于当时正处在“防非”阶段,先由民政干部带着他的病历资料去金杨地段医院院长处咨询,宋副院长仔细阅读后说:“资料显示没有致命毛病,只有老年性病症,具体地说,有心血管病和前列腺肿大。”此外,居委会主任又电话咨询有关专家,回答是一致的。

居委会马上向他说明咨询结果,疏导他心情要放松,并向其老伴做工作,希望他们老两口互相关心照顾。

当报道“防非”已取得阶段性胜利,大众活动可以正常开展后,居委会立即派民政干部和党支部委员两人陪他到仁济医院看病。医生检查后明确告诉他,是一般的老年性前列腺病,今后每两个月到医院检查一次,心情不必紧张,更不要怀疑自己得了癌症。

几个月过去了,老人自我感觉仍然很不好。居委会干部又陪老人到长海医院做检查。做这种检查时病人身体不能动,一旦动,检查就会前功尽弃,老人第一个小时的检查就是因为情绪不稳定,身体活动过多而无结果。为了减轻老人的痛苦,也是为了从精神上安慰老人,居委会干部不顾检查时放射性对人体的伤害,坚持留在老人身边。检查结果是:胰腺癌晚期已转移。老人的家属得知后,对老人的态度立即发生转变,他们迅速从各地赶到上海为其治病。

在处理这一事件前前后后的几个月里,居委会干部多次为老人咨询,多次上门调解并与老人在南京的女儿电话联系,多次陪老人看病,这种“不是亲人,胜似亲人”的行为使老人和其家人都深为感动,他们含着眼泪向居委会干部表示感谢。事后老人的家人告诉居委会干部,老人是安详地离去的。他们要给居委会干部送一面锦旗,以表感激之情,被居委会干部婉言谢绝。

四、工作感悟

家庭是社会的细胞。居委会干部面对矛盾不回避、不推诿,不以善小而不为,把居民当亲人,不怕麻烦,用实际行动为老人排忧解难,从而使老人得到其家人的理解和安慰,使这个家庭重新获得安宁和温馨。

五、专家点评

关爱老人是中华民族的传统美德,明月居委会关爱老年人的工作“不以善小而不为”,耐心细致,公而忘私,用实际行动为老年人排忧解难,丰富了社区工作的内涵。

案例3 就业改变了他的言行

关键词:因人而异 对症下药

一、事件起因

一位上了年纪的老人来居委会告状,说小邱在麻将桌上与他人一语不和就打了人家两下耳光,两人便打了起来。这种情况已不是第一次发生。为了避免矛盾激化,居委会应出面调解。

二、事态分析

小邱原来是位失业人员,平时生活依靠政府的低保救助。由于学历低、无技能,且有段不太光彩的过去,给就业带来相当大的难度,找工作成了他的一大困难。前段时间几经周折,终于找到了一份物业保安工作。但由于单位人事调动,第二年便提出不再与他续签合同,这意味着小邱又要成为“社会人”。小邱怎么也想不通,整天垂头丧气,无精打采,借酒消愁,动不动便要与人打架。通过分析,小邱虽然学历低,无技能,但他有孝心,尊敬老人,打架事件的原因是没有一份理想稳定的工作。

三、处理过程与方法

居委会成员及时上门与小邱进行谈心,沟通思想,听取他的陈述,对他酒后滋事进行了批评,并让他及时向对方道歉。对他的就业问题,居委会一是派出就业援助员参与协调;二是与街道劳动就业部门取得联系,对他的特