

社会工作介入推进社区治理精细化的几点思考

◆ 孙江涛

为了进一步加强基层政权建设,推进社区治理的精细化、规范化、有序化、制度化、常态化,中共中央办公厅、国务院办公厅于2015年出台《关于加强城乡社区协商的意见》,2017年党中央、国务院出台的《关于加强和完善城乡社区治理的意见》,对社区治理提出了更精准、更细致的要求。2017年召开的党的十九大,更是为未来社区治理指明了新方向、描绘了新愿景。党的十九大报告中明确指出“打造共建共治共享的社会治理格局。加强社会治理制度建设,完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平……加强社区治理体系建设,推动社会治理重心向基层下移,发挥社会组织作用,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。”

“打造共建共治共享的社会治理格局”的本质是让普通社会大众积极参与社会建设、协同社会治理,充分发挥聪明才智,并享受社会发展和社会治理的优秀成果。社区作为人们生活的重要场域,是社会治理的基础单元,也是社区居民参与社会建设和社会治理的基础领域,社区居民参与社区建设与社区治理是促进社区发展的重要原动力。那么,社会工作该如何介入推进社区治理?本文特提出一些可行路径,以供实践参考。

促进居民参与,实现更广泛的社区动员

居民作为社区的主体,是参与社区、建设社区、治理社区的主力军,在新的社区治理格局中必须更加广泛地动员社区居民参与社区事务。在实践中,居民参与社区的方式有许多种,就目前情况而言,主要分为组织行为和个人行为两大类。

组织行为,即社区居民通过参加到某一个或某几个社区社会组织中,以组织形式参与到社区活动或社区服务中。具体表现为:第一,居民通过社区志愿者服务队,以志愿服务的方式参与社区各项活动,例如:参加社区为老服务志愿队开展社区为老服务,参加社区绿色环保队伍开展社区环境维护和绿色生活的服务等。第二,居民通过各种社区文体队伍,贡献自身才艺参与社区、服务社区,例如:参加社区舞蹈队、社区戏剧社、社区合唱队、社区话剧社等。第三,居民通过社区协商共治组织,贡献自身的经验和智慧为社区治理出谋划策,例如:参加社区协商议事厅、社区车管会、社区文明养犬自律会、社区监督委员会等。

个人行为,即社区居民自身作为单独主体参与社区活动或社区服务。主要方式有:第一,居民通过直接“对话”社区居委会,向社区居委会反馈社区问题或个人意见。第二,居民个体通过参与社区居委会举办的各种活动或服务,

从而参与社区、贡献社区。例如:参加社区运动会、社区绘画比赛、摄影大赛、蔬菜种植大赛、社区邻里节等。

不管社区居民采用组织方式还是个人方式参与社区活动或社区服务,在社区治理的过程中必须要最广泛地动员社区居民参与进来,才能够不断地从居民中发现社区能人、培养社区骨干、培育社区组织,为进一步推动社区治理和社区建设提供充足而有力的人才保障。

开展社区协商,搭建社区问题解决平台

社区协商议事作为解决社区问题、满足居民多样化需要、提升居民社区参与度的新举措,为社区问题的解决搭建平台、创新机制。随着社会发展,社区问题涉及居民生活的方方面面,而社区问题的解决不能单纯依靠政府出资、出力或等待政府出面解决。针对诸多社区问题,有些需要政府部门介入,而有些则可以通过整合社区资源、依托社区居民、联合物业公司等辖区单位,在社区居委会带领下依靠社区内协商解决。

通过社区协商议事解决社区问题,一方面,缩小了社区问题的影响面,将社区问题限定在社区内部解决;另一方面,社区问题能够在第一时间得到及时有效的解决,避免过多烦琐的行政程序,缩短了社区问题的影响时长。同时,参与社区协商议事的社区居

民大都作为志愿者参与其中,减少了社区问题治理的资源投入,为政府节省了治理成本。“居民事居民议、社区事社区办”的社区协商议事使得熟悉社区、了解社区问题的居民参与其中,能够保证社区问题的解决效果,提升社区问题的解决效率,从而进一步推进社区治理的精准化。

整合多种资源,促进多方主体参与社区

社区治理和社区发展必须依托社区多方资源提供支持和保障。社区本身可以称为“小社会”,不仅“藏龙卧虎”而且“物产丰富”,如果能够整合利用多种资源,并充分发挥各种资源的优势,社区必然会获得源源不断的能量来源。从社区营造角度来看,整合“人、文、地、景、产”五大社区发展方向,也可以理解为整合社区“人、文、地、景、产”五大社区资源。“人”指的是社区居民需求的满足、人际关系的经营和生活福利的创造,等同于社区人力资源;“文”指的是社区共同历史文化的延续、文体活动的开展以及终身学习等,等同于社区文化资源;“地”指的是地理环境的保护与特色发扬等,等同于社区物力资源;“产”指的是当地经济与产业活动的集体经营等,等同于社区财力资源;“景”指的是社区公共空间的营造、生活环境的永续经营、独特景观的创造等,等同于社区环境资源。

在这五种资源中,人力资源是核心,社会工作者要深度挖掘社区居民的潜能和优势,充分发挥他们的才能和智慧。另外,每一位居民都是一个资源库,通过鼓励和肯定居民参与社区治理,不断整合社区居民背后的优质资

源,搭建社区资源一体化平台。除此之外,辖区单位和社区商户也是社区可使用的重要资源,他们不仅能够为社区发展提供人力、物力、智力资源,有时也能提供必要的财力支持。

优化项目运作,提升社会组织专业能力

目前,社区居委会在提供专业社会工作服务方面尚显不足,仍需进一步提升其专业性。随着社会工作服务机构的逐渐发展和成熟,越来越多的基层政府和社区居委会日益倾向于选择与社会工作服务机构(第三方)合作,委托机构为社区居民提供多样化服务,丰富居民生活。通过政府购买社会组织服务的合作模式在运行过程中大都采用项目化运作的方式,即以项目打包或服务外包的形式委托给社会组织,通俗地讲,就是“地方政府出钱、社会组织出力、社区居民受益”的一种运作模式。但是,在项目执行过程中,从头到尾缺乏足够而有力的监督和管理,导致许多项目变成一次性居民福利,服务项目难以持续发展。

所以,为了更好地推进社区治理精细化、实现政府购买服务的目的、满足社区居民日益增长的多样化需求,项目化运作模式在项目设计、项目审批、项目执行、项目管理、项目监督各环节必须加以严格把控。不仅要不断提升社会组织的项目执行和管理能力,在专业服务能力方面也要逐渐提高。同时,要加强政府对项目服务内容、服务效果的评估和考核,保证服务效率和效能,真正借助项目推动社区发展,并且通过积累项目经验,逐渐形成一系列常态化、专业化、高效能的社区服务项目。

提升居民素质,推进公民社会有序形成

在居民参与社区治理、推动社区发展的过程中,社区居民的参与能力与居民自身素质密切相关。社会工作者在实践中发现,居民能力较强、素质较高,则参与度更高,参与也更加有效,并且居民在解决社区问题时能够发挥自身智慧、积极链接周边资源、主动承担社会责任,进而推进社区问题的解决。相反,居民参与能力和素质一般或较低,则居民公民意识和责任感较差,更倾向于情绪宣泄、“吐槽”社区、推诿后撤,把责任推给社区居委会和政府,阻碍了社区问题的解决。

因此,提升居民参与能力与自身素质成为推进社区治理、促进社区发展的重要手段。社会工作者要从社区居民的能力建设着手,持续不断地、有针对性地提升社区居民的各种能力,包括协商能力、合作能力、资源动员能力、项目策划能力,以及情绪管理能力等,为社区治理和社区发展奠定良好的智力基础。

总之,推进社区治理的精细化需要多方主体的共同努力才能保证其真正实现。简言之,社区治理精细化不仅仅依靠“自上而下”的政府政策推动、社会多方响应等,在实践中更多需要“自下而上”的广泛社区动员、居民积极参与、社区协商议事、整合社区资源、提升居民素质等以保证其有良好的群众基础。社会工作者需要在不断实践的服务过程中,逐渐探索社区治理的新模式、积累社区问题解决的新经验,逐步形成具有专业化、规范化、模式化、常态化的社区治理新路径和新思路,真正实现社区治理的精细化。

(作者系国家开放大学文法教学部教师)