#### 青岛市李沧区西部紫荆苑社区：“协商议事”促和谐——记紫荆苑社区成长记

紫荆苑社区积极利用“社区议事厅”平台，以“多元参与协商共治”为构架，整合各方力量，统筹协调资源，通过聚需求，完善议事厅章程、建抓手，完善和推进，初步实现政府治理和社区自我调节，居民自治良性互动，为完善社区协商民主机制，推进社区治理创新奠定了基调。

紫荆苑社区位于青岛市李沧区西部，由7个封闭式小区组成，共有32个楼座、5948套房屋，住宅面积约51万平方米。社区配套建设了市民中心，内设长者照护中心、 助老大食堂、社区数字化教室、国学讲堂、党建大讲堂等，配套完善，设施齐备，为各年龄、各层面的居民提供服务。但是由于本社区为青岛北站建设的拆迁安置区，居民熟悉度不高、社区归属感不强、社区停车位紧张、乱搭乱建问题严重、流浪狗现象普遍等问题，严重困扰着社区发展。

为有效解决这些问题，紫荆苑社区引进立德社会工作服务中心，共同探索设立了“社区议事厅”，通过党员的带头引领作用和专业社会工作理念，创新社区动员方式，带动居民走出来，聚起来。通过“社区议事厅”，搭建起解难题、做实事、办好事的社区平台，让大家说出来，议起来。充分发挥专业社会工作在居民需求评估、社区资源链接方面的优势，形成多元参与并联动的社区民主协商模式，逐步摸索出一条在社区开展自治工作的路子，促进社区发展更加和谐。

**培育孵化社区社会组织，搭建互动交流平台。**

由于是拆迁安置的新社区，社区居民都是从不同地区拆迁而来，相互之间不认识，交往和活动很少，甚至出现了“老死不相往来”的现象。为解决居民普遍缺乏社区意识的问题，紫荆苑社区先社区居民共同的兴趣、爱好入手，组建了受居民欢迎的社区社会组织。招募社区内有特长的居民成为骨干，带领居民开展有益于身心的文娱活动。为提高社区社会组织的规范化和制度化建设，社区联合立德社会工作服务中心对社区社会组织成员进行了需求评估，掌握社区社会组织成员的期望、要求以及存在的意识共同点是什么，并通过“社区议事厅”，带领大家讨论和完善社区队伍的章程，形成按照章程自治的意识。利用五一、国庆、元旦等主要节庆日，开展社区社会组织风采展示活动，不但使居民逐渐熟悉起来，联系起来，而且形成了社区的正能量，关心和维护社区良性发展，逐步形成了大家的共识。在增加社区居民之间的沟通、交流，满足社区居民的精神文化生活的同时，进一步增强了社区居民的归属感和向心力。

**挖掘招募党员群众骨干，开展专项能力辅导。**

通过社区推荐、骨干挖掘和居民自荐的形式，组成紫荆苑社区议事代表团，并根据社区议事代表团的议事意识和能力，设立了“紫荆苑社区协商议事能力训练营”，邀请相关的理论专家和实务专家为本社区的议事代表团进行专项能力辅导。通过案例解说、情景互动的形式，增强社区议事代表团的协商意识，提高其协商议事的能力，为深入开展社区治理奠定了意识基础。

协商意识的增强和能力技巧的掌握，不仅在社区居民参与社区事务方面发挥了作用，而且当有的居民将这种方式带到自家的生活中时，也使他们在建立和谐的家庭关系方面受益良多。社区的张阿姨，是一名企业退休干部，习惯了在企业里说一不二的风格，家里的很多事情经常是自己想到就去做，很少与很家里人坐下来进行沟通，看看家里人是什么想法，自己的想法和做法合不合适，导致夫妻双方以及与子女之间的关系紧张。张阿姨心里也很不好受，自己也是为家人着想，为什么就得不到理解呢。自从张阿姨参加了社区的协商议事训练营，在社工的引导下，初步树立了同理心和换位思考的意识，面对家里的大事小事，多和家人沟通，多听听家人的想法，夫妻关系、与子女关系也得到逐步的改善。用张阿姨的话来说就是，不管社区的“大事”，还是家里的小事，静下心来，多沟通，勤商量，没什么疙瘩和问题解不开的。

**建立完善社区协商制度，促进议事规范有序。**

在前期工作的基础上，为促进社区议事厅的制度化和规范化建设，紫荆苑社区组织议事代表团就议事厅协商的内容、协商参与的主体、协商流程和要求、协商的保障措施等内容，召开社区议事会，在自愿、平等、民主、协商的基础上，初步出台了紫荆苑社区议事厅的章程和制度，为加强社区议事厅的规范化建设奠定了制度基础。

同时，为了让议事代表团更好的理解和运用议事厅的章程、方法和技巧，紫荆苑社区联合立德社会工作服务中心讲师团、青岛市委党校王义教授，对社区存在的一些不足进行讨论，提出建设型意见，在带领和互动中，逐步推进社区议事机制的完善。

**增强多元力量联动合作，助推社区治理创新。**

针对社区存在的停车位紧张、楼内乱搭乱建等事情，紫荆苑社区邀请房地产开发公司、社区物业、城管、党员代表、居民骨干等相关单位和个人进行多次沟通和协商，达成共识、形成合力，推动社区问题的顺利推进和有效开展。

流浪狗“入住”紫荆苑社区以来，深夜狂吠扰得住户难以入眠，有时候还会时不时的走“狗屎运”。社区、物业公司和城管部门对这一问题也是采取了一系列措施，但是收效甚微，流浪狗问题依然困扰着社区居民，给社区工作开展也带来了很大的阻力。在设立“议事厅”以来，紫荆苑社区顺应民意，依靠民智，组织社区居民骨干、党员代表召开社区居民提案研讨会，同时发挥社会组织资源整合作用和相关部门联动合力作用，通过增强居民意识、加强社区骨干队伍巡逻、解决社区现存流浪狗三种手段同时并进的手段，逐步改善了社区流浪狗扰民问题，得到了社区居民的赞扬和认可。

**引进培育专业社会组织，完善社区服务体系。**

针对社区居民需求层次化、多样化的现状，通过社区议事厅的召开，在取得社区党员、居民的共识下，紫荆苑社区引进了立德社会工作服务中心、12349社区便民服务中心、快乐沙帮扶中心等专业社会组织，为社区老人提供嵌入式养老服务、为青少年提供快乐阅读服务等等，满足了社区居民多样化的需求。

社区的李阿姨，是一位孤寡老人，且已高龄，生活难以自理，像李阿姨这种生活困难的孤寡、空巢老人还有很多，为有效解决这一特殊群体的需求，紫荆苑社区联合社会组织发动社区内的年轻人或低龄老人，成立了“紫荆花”助老服务队，专业社会组织为服务队提供制度建设、能力辅导，并指导开展结对帮扶服务，除了在重要节庆日组织看望老人，在平常，每周去定期去老人提供生活照料、聊天陪伴服务。社区自治服务体系的完善，受到居民的一致认可与赞许，不断有居民参与到“紫荆花”助老服务队，成为社区的一名志愿者。

近一年时间的探索与实践，取得了良好的成效。

**一是以社区文化为抓手，促进了社区融合和凝聚力。**通过在五一、国庆等重要节庆点的举办以及社区“邻里节”文化的持续组织开展，在提高社区居民参与率的基础上，丰富了社区居民的精神文化生活，同时，增加了社区居民对本社区的认同感以及社区居民之间的融合。

**二是以服务完善为重点，满足了社区多样层次需求。**通过引进多个专业社会组织，为社区不同群体、不同年龄层的居民提供内容多样、服务专业的社工服务，初步满足了社区居民的层次化、多样化需求，推动了社区服务体系的建立和完善。

**三是以协商共识为基础，解决了社区热点难点问题。**以社区议事厅为平台，通过与社区共建单位和有关部门的联动与合作，在与社区居民、物业等相关利益方取得共识的基础上，顺利推动了社区社区停车位和楼内乱搭乱建问题的解决和改善。

**四是以社区组织为载体，增强了社区居民邻里感情。**针对社区居民兴趣和爱好，培育孵化的社区社会组织逐步规范和成熟，队伍逐渐壮大，社区居民有了越来越多的载体和平台参与到社区活动中来，居民之间的沟通、来往逐步增多，邻里感情逐步加深，为创建和谐幸福社区奠定了群众基础和感情基础。

紫荆苑社区积极利用“社区议事厅”平台，以“多元参与协商共治”为构架，整合各方力量，统筹协调资源，通过聚需求，找准协商切入口、搭平台，设立社区议事厅、促规范，完善议事厅章程、建抓手，培育社区自组织、注流程，调动多元齐参与、抓实效，解决突出性问题六大要素的梳理、完善和推进，初步实现政府治理和社区自我调节，居民自治良性互动，为完善社区协商民主机制，推进社区治理创新奠定了基调。