

# 龙泉驿

## 推动心理和法律专业人才进社区 打造“心法联动”试点服务站

### “心法联动” 打造社区“心法驿站”

走进同福社区“心法联动”试点服务站,一眼便可看到,墙上和书架上都布置着“心法驿站”的标识。书架上,摆放着民法典等法律和心理学书籍,展板上,生动的案例介绍着微信红包转账涉及的相关法律知识……

“我们的‘心法联动’试点服务站也叫心法驿站,是为居民提供免费心理咨询与辅导、法律求助与咨询、主题讲座和工作坊、心理和法律的专业知识书籍等服务的场所。”龙泉驿区委社治委相关负责人说。

据悉,“心法驿站”通过高效共用村(社区)场地打造,联调联动专业队伍,建立起社区“心理+法律”防护网。“我们以心灵驿站和法律服务中心功能活动空间为依托,以心理专家、律师、网格员及志愿队伍为服务团队,开展心理健康及法律援助的服务,用通俗易懂的语言宣讲心法知识、解读法律热点、传授心理实用技巧,将法律法规及心理服务送到群众家门口,实现群众需求与心法服务零距离。”

在服务居民的同时,“心法驿站”也通过对社区工作人员开展心法赋能活动,将法治与心治相结合,推进社区治理规范化、标准化运作。

该负责人说,法律专家会从实务案例入手,条分缕析地为社区工作人员梳理需要街镇、居委会依法指导社区治理中的常见问题,包括小区高空抛物、房屋漏水、停车管理纠纷如何处理,以及物业公司如何选聘、维修资金如何使用等最新热点案例。与此同时,心理专家也会以专业的方式,提升社区工作人员情绪管理和解决问题的能力,帮助他们以更好的精神状态投入到社区工作中。

目前,龙泉驿区已打造完成6个“心法驿站”并投入使用。

“大家知道自我形象对人的心理有什么影响吗?”“我们要如何运用法律武器来维护自己的合法权益?”

前不久,一场关于普法及心理健康教育的活动在龙泉驿区同安街道同福社区举行,通过龙泉驿区“心法联动”项目链接而来的律师事务所的律师以及专业心理咨询师齐聚社区心法驿站,通过讲座和生动的案例,帮助社区居民提高法治意识及心理健康水平。

这场活动的地点,就是龙泉驿打造的“心法联动”试点服务站之一。此次活动的成功举行,是龙泉驿区委社治委促进专业力量为社区赋能系列行动的一个缩影,也是该区推动专业力量进社区创新之举的第一步,从心理法律专业力量进社区到托幼养老专业力量进社区,再到规划、会计、社工等专业力量进社区,全面促进社区协调发展,不断提升基层治理服务水平。



### “心法联动” 助力小区自治

物业管理是城市管理的重要组成部分,是基层治理的重要单元。然而,当前不少小区的物业管理仍存在业委会成立难、部分物业服务水平低、物业纠纷得不到及时化解、公共收益收支管理不规范、高空抛物等安全问题无人监管等难题,影响了居民的居住体验。

为助力破解这些难题,龙泉驿区大力开展“心法联动”进社区行动,借助心理、法律专业力量对物业管理中的“顽疾”对症下药。

今年上半年,炜岸城小区首届业委会筹备组成员们就遇到一件烦心事。原来,炜岸城小区是龙泉驿区大面街道开展小区自治的重点

小区,筹备首届业委会是开展小区自治的重要一环,但筹备工作中,因为工作推进遇到困难及部分业主的不支持,一些原本热情高涨的筹备组成员渐渐萌生了自我怀疑甚至“打退堂鼓”的想法。

“为了解决这个问题,我们为炜岸城小区首届业委会筹备组成员组织开展了‘心法加油站’赋能活动。”青山社区相关负责人说。

活动中,青山社区邀请专业律师白梦鸥为炜岸城小区首届业委会筹备组成员进行法治赋能,围绕《中华人民共和国民法典》《四川省物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》等相关法律法规进行讲解,并为筹备组成员梳理了目前小区筹备工作的问题,指导筹备组依法讨论筹备工作的难点并形成决定。

同时,白梦鸥还和筹备组一起,共同开展了小区业主答疑工作,帮助他们争取到广大业主



### “心法联动” 加强基层治理

微网实格工作人员入户摸排信息和需求,整合既有资源创新建立心灵驿站和社区法律援助中心,为辖区青少年儿童和居民提供心理健康与法律咨询等服务……今年,大面街道五星社区的“心法联动”进社区行动正加快推进,专业力量进社区、服务居民更贴心的基层治理新模式正逐渐打开。

“我们在社区发展治理的各个环节充分发挥网格员力量人熟、地熟、情况熟的先天优势,定期对辖区居民群众进行入户走访及情况摸排,发现、了解青少年儿童心理状况和实际困难。”社区相关负责人介绍,摸排情况后,社区建立实时信息台账,为后续精准有序开展青少年心理健康干预与服务、问题家庭矛盾化解提供数据与信息支撑。而借助心灵驿站和法律服务中心、儿童友好社区框架下的青少年心理成长“心”方向在这里开启。通过微网格员巡查,发现社区有一名患有抑郁症的中学生休学在家,便积极通过专业心理力量干预,到家里开导,吸引其到社区“心法驿站”参加专业活动,依托社区驿站的声光治疗室进行治疗,经过一个月的努力,成功消除了该学生的心理障碍,让其重返校园。

事实上,以“心法联动”助力“微网实格”,解决社区居民急难愁盼问题,五星社区并非个例。

龙泉驿区委社治委相关负责人表示,基层治理的精细化水平是检验超大城市治理能力的“显微镜”,“微网实格”通过“人在网中走、事在格中办”,让社区服务向“神经末梢”延伸。工作中,龙泉驿区以“微网实格”为支点,以“心法联动”为工作手法,对村(社区)网格员开展法律法规、心理技巧的培育赋能,提升网格员的专业化水平,借助“微网实格”开展风险排查,梳理网格内焦点、热点问题,进行“点对点”心法服务及纠纷调处,撬动基层“大治理”。

该负责人进一步指出,“心法联动”的探索,对解决当前该区村(社区)一线工作人员工作压力大和居民群众各种矛盾纠纷凸显、社区多元纠纷调处机制未充分发挥效能、基层专业人才储备不足、法律政治素养不够等问题,提供了有效的方案。

据了解,下一步,龙泉驿区将按照“一年夯基、二年扩面、三年显效”的总体目标,3年内逐渐增量扩面至全区,实现“心法联动”全域覆盖,从上至下逐步健全公共法律服务体系及社会心理服务体系,进一步提升居民法律意识、帮助居民筑起心理健康防护墙;并在基层培育一批常态化专业服务队伍,为村(社区)增加专业力量,推动社区法治建设,提高村(社区)心理服务水平,形成可复制可推广的“龙泉模式”。

# 郫都区

## 共商小区事务、共建幸福家园、共享治理成果 大力推动小区参与式协商治理

从郫都区唐昌镇中心向东南方向驶去,便来到鸣凤社区的川电南小区。这里环境整治、配套完善,居民们在小区打造的公共空间聊天、活动,整个小区洋溢着勃勃的生机与活力。

“小区以前可不是这样。”带着孙儿到楼下晒太阳的居民刘大姐说,过去,很多居民都对社区的环境不满意,邻里之间也有不少矛盾。“这几年,在大家的共同努力下,小区的环境变得更好了,我们的幸福感也更强了。”

一个曾经面临诸多治理难题的老社区,为何能蝶变为居民获得感提升的幸福小区?在鸣凤社区党委书记曹怀国看来,其中的重要一环,就是社区引入开放空间会议技术推动小区参与式协商治理,唤醒了小区居民的主人翁意识。



### 1 居民积极参与 老旧小区焕发新机

川电南小区原为四川电器厂职工家属区,过去,因小区配套设施少、小区环境差、房产证办理难等原因,居民满意度不高,投诉时有发生。

“其间我们也尝试了许多办法,最后发现,鼓励居民参与到社区问题的解决中,不仅能让居民更加理解社区的工作,同时,大家齐心协力也能更快推动问题的解决。”曹怀国说。

于是,川电南小区以房产证办理这一居民普遍关注的公共议题为突破口,采取社区党组织引领、自治组织牵头、居民群众共同协商的方式,组织召开党员专题座谈会、协调会共同寻求解决途径,并动员党员组建房产证办理跟进团队,及时向居民反馈办理进度,并承担“收取住宅专项维修资金”等重要工作……

在大家的共同努力下,相关工作进展顺利,目前,小区已有270余户居民成功办理房产证。与此同时,川电南小区还通过参与式协商,先后解决了小区后门改造、小区绿化维护、公共活动空间建设、垃圾分类房建设、小区单元门禁更换等居民关心的问题30余件。

曹怀国说,不仅川电南小区,鸣凤社区辖区内的13个小区已充分实现居民自治。新增灭火器1100个,安装非机动车充电桩450个,新建非机动车车棚15个,补栽花卉50000余株,增补绿植1000余棵,打造公共休闲场景3处……这组数据,就是居民自治带给社区变化的直观写照。

“可以说,通过参与式协商治理,我们社区的居民主体意识不断激发,大家更加积极地参与到社区事务中,我们的社区也变得越来越好了。”他说。



### 2 出台专业手册 赋能参与式协商治理

“业主大会是什么?业主大会和业主大会会议差别是什么?业委会是由几个人组成……”这些小区治理中常见的“高频问题”,如今在郫都区有了高质量的参考书。

9月15日,《成都市郫都区小区治理百问百答》——小区治理实务手册正式发布。手册细致罗列了小区治理常遇到的100个问题,并提供参考答案。

据悉,该手册共计53页近3万字,分为依法依规、业主组织、业主、业主组织和物业公司的纠纷、小区自治规范的违反与维护、老旧小区(院落)召集并召开协商大会,社区遇到的小区治理问题等7个篇章100条,全文自问自答,语言通俗易懂、文字理解“岔口”少、实操性强。

拿到《百问百答》,郫筒街道双柏社区党委书记熊珊第一时间把电子版转发给社区的同事,“手册中提到的问题,我们经常都会遇到。这本实操手册非常实用,我们将组织社区工作人员认真学习、讨论,促进业务能力提升,争取人人都成为行家里手。”

“我们出台《百问百答》,希望帮助社区工作

者结合工作实际,更好地推动社区居民参与到社区治理中,共同将社区建设好、治理好。”郫都区社治委相关负责人表示,为了方便大家实用,手册中“问”的部分保留了一些口语化表述,但“答”的部分却尽量以简单而准确的语言回答。“对本手册未触及的更多实践问题,我们也将继续在治理探索过程中继续收集并做出解答。”

值得一提的是,为了帮助社区工作人员更好地推动参与式协商治理,郫都区还推出《郫都区小区参与式协商治理实操手册》,从小区参与式协商治理操作流程,如何做一名称格的会议主持人等工作细节入手,将相关工作的操作技巧教给社区工作人员。

### 3 多元力量参与 共建幸福美好家园

郫都区为什么要大力推广小区参与式协商治理呢?

郫都区社治委相关负责人表示,随着城镇化进程,大量“新郫都人”在郫都就业、买房、落户,催生了数个超大体量的商品房物业管理小区;另一方面,“老郫县人”从城市散居、乡村院落散居搬到了小区(院落)居住,随着时间推移逐渐出现基础设施设备老化问题。

他介绍说,小区的共用部分和公共设施的使用和管理由所有权人共有,居民年龄、文化层次、生活习惯等各不相同,从而导致各种矛盾纠纷产生。特别是业主与物业公司间、业主与业委会间的纠纷,已经成为社区两委干部推进小区治理的难题之一。

“我们大力推动小区参与式协商治理,就是为了扭转小区存在的‘等靠要’消极治理局面,以构建小区治理生态,实现小区良好治理为目标,以小区为协商落地范围,在协商主体清晰、协商召集人明确的前提下,运用各类参与式方法开展协商议事,从而实现小区的自治共享。”

为此,郫都区印发《郫都区居民小区党建引领参与式协商治理三年行动方案》,提出到2025年,实现基层党建组织动员能力更强、小区邻里自治更加有效、居民参与热情更高、三事分流机制更加顺畅、小区突出矛盾问题得到有效解决,建成“良序善治、安全便捷、互助友善”的幸福美好家园小区。

为了实施这一目标,郫都区将参与式协商治理列入各级党组织重要议事,搭建社区-小区-楼栋(单元)议事协商平台,规范议事协商程序,建立健全协商议事工作制度,强化党组织在协商平台搭建、资源力量整合、集体行动参与、协商成效评价等方面的作用。

同时,积极推进技术赋能,构建协商治理体系,郫都区开展协商议事能力提升行动,协商议事空间营造行动和协商议事常态实践行动。

开展协商议事能力提升行动。郫都区建立区级参与式协商治理支持中心,组建了区级治理支持中心,以参与式协商治理为抓手,常态化提供咨询诊断,培育赋能,行动研究,实务指导和工具研发等支持。此外,鼓励各街道(镇)建立小区治理指导服务中心,针对性开展社区(村)、小区(院落)自治成员、在地服务社会组织能力建设。

开展协商议事空间营造行动。郫都区健全街道(镇)-社区(村)-小区(院落)-楼栋(单元)四级协商议事空间阵地,制定协商议事规则,议事流程、议事信息公开,议事台账等。鼓励建立以小区(院落)、微网络单元或个人名字(特长)命名的特色协商议事工作室,形成富有特色的协商议事工作方法。

开展协商议事常态实践行动。郫都区通过陪伴指导+实践支持的方式,指导街道(镇)、社区(村)规范化开展协商议事活动,开发协商议事可视化工具包或课程体系,以专业协商议事技术赋能小区治理。街道(镇)、社区(村)常态化搭建议事协商平台,定期收集居民诉求,通过分类整理确定小区公共议题,充分发挥社区保障资金、社区基金的撬动作用,建立多元筹资渠道,结合居民诉求和协商议事情况实施小区治理服务项目,促进居民持续参与集体行动。

“我们希望通过广泛动员多元力量参与居民小区治理,进一步增强社区居民的归属感和主人翁意识,真正实现大党委共商小区事务、共建幸福家园、共享治理成果。”郫都区社治委相关负责人表示。