

# 钢城区： 多方联动强服务 城市社区有温度

山东省济南市钢城区地处鲁中腹地，是济南的“南大门”，面积507平方公里、人口33万，辖5个街道以及钢城经济开发区、钢城高新区、棋山国家森林公园3个功能区，共有30个城市社区。近年来，钢城区牢固树立以人民为中心的发展思想，深入贯彻落实新时代党的建设总要求和组织路线，坚持党建引领，积极创新举措，着力打造有温度的城市社区，不断提升城市治理水平。

## 打造“红色堡垒” 提升群众幸福度

钢城区大力实施党群服务阵地提升行动，实现了社区党群服务中心全覆盖，有效发挥了“服务党员、凝聚群众”作用，让社区成为党员、群众的温暖之家。

服务阵地全覆盖。近年来，钢城区持续改造提升社区党群服务中心，累计投入9000余万元，对7个街道、功能区党群服务中心以及原辖21个社区党群服务中心进行改造提升。在此基础上，2019年以来，钢城区结合国有企业“三供一业”移交，新成立9个社区，依法依规从开发商、物业服务企业手中收回社区综合服务用房1.2万平方米，统一进行了改造提升。目前，全区30个社区均高标准建设党群服务中心，为社区居民提供家门口“一站式”服务。

优化服务功能。钢城区各社区党群服务中心普遍设立便民服务大厅、综合服务窗口、物业服务办公室、网格化管理办公室、党员活动室等，并创新设立红色影院、“党建超市”、书画室、棋牌室等，丰富拓展社区党群服务中心服务功能和党员教育功能；10个社区配套建设了日间照料中心，30个社区全部建设“四点半学校”，为社区老年人和中小學生提供照料服务，让广大居民既可到此办理业务，也可休闲娱乐；针对辖区内部分社区离退休干部较多的实际情况，在锦绣佳苑社区和金鼎社区建设2处共享式老干部活动中心，为离退休干部提供文化、生活养老服务。

提升服务效能。钢城区坚持开放理念，社区党群服务中心24小时向居民开放，社区“两委”干部节假日轮流值班，确保“天天有人在、事事有人管”；坚持共享理念，将社区党群服务中心面向区域内各种组织开放，辖区内企业、机关事业单位等组织均可使用社区党群服务中心的党员活动室、会议室等开展活动，有效防止了重复建设、资源浪费。

## 创新“党建超市” 提升社区融合度

钢城区创新“党建超市”做

法，把群众的需求以项目的形式摆放到“超市货架”，街道社区和驻区单位党组织、党员到“超市”分类认领，积分量化考核，促进了社区融合发展。

党建服务需求摆上“超市货架”。钢城区各街道社区党组织联合驻区单位党组织制定定期参加联席会议、定期开展主题党日等活动5项必选项目，列出需求清单作为自选项目，供驻区单位党组织和党员认领；街道社区党组织根据《党章》规定的党员基本义务，统一为区域内党员制定参加“三会一课”等5项必选项目，广泛征集基层困难党员、群众需求，筛选确定若干自选项目，逐级审核赋分后进行发布。

分类认领项目“消费积分”。党组织服务项目化：钢城区驻区单位党组织根据社区党组织提供的需求清单，认领一定数量的服务社区项目及一定数量的居民群众提出的需求项目，完成项目积分达到80分的则视为达标党组织；党员认领项目差异化：钢城区将党员划分为机关（学校）、社区、“两新”组织和特殊群体四个类别，结合实际分类认领5项必选项目和一定数量的社区自选项目，完成项目积分达到80分以上的则视为合格党员；超市管理网络化：钢城区搭建线上线下相结合的“党建超市”平台，线上通过“党建超市”网站、APP、微信客户端等形式，线下依托社区党群服务站、党群服务点选派“党建超市”指导员等方式，及时发布自选项目和推荐项目，党组织和党员的服务与居民需求在网上实现精准对接。

积分考评定量定性。钢城区对党组织和党员认领的项目，每月调度一次完成情况，每半年进行一次述职推进，年底集中评议，进行积分考核，并根据本年度受奖励和处分情况相应加分、扣分；强化积分结果运用，将考核结果作为驻区单位评选先进党组织和文明单位创建的重要依据，作为党员干部考核任用、推荐“两代表一委员”的重要依据。其中，对评议得分80分以上的党员认定为合格党员，进行党员登记；60—80分的暂缓登记，60分以下的直接列为不合格党员，并安排

专人进行帮扶，连续两年被评为不合格党员的，劝其退党或党内除名。

钢城区城市“党建超市”的建立，为驻区单位党组织和党员服务社区、服务居民搭建了一个精准对接的平台，实现了党建服务由虚变实，由远变近，打通了服务群众的“最后一公里”。据统计，2017年创建“党建超市”以来，全区城市驻区单位党组织和党员共认领服务项目1.1万余个，为群众办实事好事1.3万多件，得到了群众的广泛赞誉。同时，“党建超市”成为撬动城市区域化党建发展的一把“金钥匙”，驻区单位党组织和党员真诚为社区服务、为居民服务，带动了城市居民积极主动、力所能及地为驻区单位提供服务，真正形成了共融共建、共赢发展的良好局面。

## 实行“阳光议事” 提升社区和谐度

钢城区积极推进协商民主，让群众议群众事，通过协商议事有效解决群众关心的问题，促进了社区和谐稳定。

建立三级联动协商议事机制。钢城区在社区建立“主题党日+阳光议事”制度，每月定期组织“两委”成员、党员群众代表及驻区单位、业委会、物业公司负责人等，围绕社区发展中的问题及居民诉求开展协商，及时解决群众反映强烈的突出问题；在街道，协调驻地单位、“两新”组织等建立协商联席会议，实行工作议题双向提出、重大事项定期研究，对区域内发展思路、重点工程建设等共同协商，特别是对社区自身解决不了的问题进行重点协商；在区级层面，实行“街巷吹哨、部门报到”，由区委组织部牵头，召集相关部门召开专题会议，共同研究讨论，协调解决街道社区层面难以处理或解决不了的问题。去年以来，区级组织开展7次协商，研究解决了社区办公服务用房、“三供一业”改造等群众关心的问题。

拓展协商民主形式。钢城区按照“大事大议，小事小议，



济南市钢城区锦绣佳苑社区“两委”成员、物业工作人员、居民代表就加强人居环境整治工作开展协商。

急事立议，无事不议”原则，采取居民议事会、楼院理事会及串门协商、对话协商、书面协商等形式，以百姓议事厅、阳光议事日、民情分析会等为载体，开展灵活多样的协商活动；建立社区物业服务管理协商共治机制，社区党组织定期组织居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位等各方共同协商解决物业服务管理问题。目前，全区各个社区依托党群服务中心全部建设了协商议事厅，每月至少开展一次协商工作，涉及物业服务多项问题得到有效解决，提升了群众满意度、幸福感。

“五步议事法”确保协商效果。即党员群众建议，充分发挥网格长、网格员、楼长、党小组长等积极性，采取多种方式，全面、准确掌握基层党员群众意见建议、利益诉求和需要协商民主解决的事项，把各类问题纳入到协商民主渠道中来；党组织提议，社区党组织至少每月召开一次会议，确定协商议题，拟定协商议事方案；“两委”协议，社区“两委”对协商议题和协商方案进行充分酝酿讨论，明确协商议事方案和问题解决方案；上级党委政府审议，街道党工委及时对协商议事方案和问题解决方案进行审核把关，加强指导支持；利益相关方协议，社区“两委”按照议事方案，组织开展协商，形成共识。

## 打造“红色物业” 提升居民满意度

钢城区聚焦部分小区物业服务水平低、居民投诉多等问题，坚持“党建引领、分类施策、全民参与、多元共治”的原则，积极推动物业服务管理有效融入基层治理，提升服务群众水平。

健全三级物业党建工作机制。钢城区依托区住建局成立区物业服务行业党委，统筹指导全区物业服务企业基层党建工作；在街道成立物业管理办公室，统筹指导辖区内符合条件的物业服务企业成立党组织，推动社区“两委”成员、业主委员会负责人、物业服务企业负责人“双向进入、交叉任职”；在社区，建立了物业党建联建机制，社区党组织与业主委员会、物业服务企业党组织党课联上、活动联办、工作联抓，形成了合力。

“两个覆盖”夯实物业党建基础。钢城区实施扩覆盖集中攻坚行动，全区26家物业服务企业中，5家单独成立党组织，9家联合成立2个党组织，12家企业与社区联建党组织，选派9名党建指导员，实现了物业服务企业党的组织和党的工作全覆盖；在汶源街道成立“红色物业党建联盟”，推动辖区内9个社区党组织与7家物业服务企业实现组织共建、资源共享、人才共育、成果共享，有效提升了辖区物业服务水平。

考核奖惩推动物业服务提升。钢城区强化物业服务企业党建情况纳入物业服务合同备案要求，作为对物业服务企业考核评价的重要内容，街道社区党组织对物业服务企业评价意见权重为30%，社区对物业服务企业的话语权大幅提升；建立物业服务企业“红黑榜”，对列为红榜的物业服务企业，在政府公建物业管理项目招投标中予以加分，在各级层面物业服务企业评优评先奖励中优先推荐；对列入黑榜的物业服务企业，一年内取消该企业参加行业各类先进评比表彰资格，不得参与任何公建物业项目的招投标工作。