

海南省海口市琼山区： 多元协作优服务 激活治理“一盘棋”

■记者 郭文治 孟航



海口市琼山区国兴街道在书香门第小区举办节庆活动。

海南省海口市琼山区按照“共建共治共享”的理念，把党组织政治引领、组织引领作用有效嵌入基层治理之中，不断探索社会治理主体从“一元管理”走向“多元协作”，打造具有琼山特色的基层社会治理新格局。

培育社区草根组织 搭建群众参与治理平台

琼山区以建强社会组织为抓手，出台了《海口市琼山区培育发展社区社会组织专项行动方案》，搭建起社区居民参与社区治理的平台，组织引导居民作为治理主体参与到社区治理中来。

筑巢引凤。在桂林社区建立“社区社会组织孵化基地”，引导4家社区社会组织入驻桂林社区。同时，引入琼山区首家枢纽型社会组织——琼山区社会工作协会，通过实施“雏英培育计划”，提升琼山区社会工作人才专业服务水平和服务能力。

发现“草根”。由社区深入调研，征求居民意见，发掘社区能人，深入挖掘以行业、兴趣、学习等为基础、群众自发成立的草根组织，在社区的指导培育下，通过街道登记注册或备案的形式，成立各类社区社会组织，把居民组织起来参与到社会治理中。截至目前，全区新备案成立44家社区社会组织，其中桂林社区18家、府城社区7家。

组织孵化。依托海南恩派社会组织服务发展中心的“青草计划”，着力对社区的“草根组织”进行培训、引导、规范，逐步孵化成社区社会组织，从而为居民参与社区治理搭建组织化平台，使“草根组织”规范化、

组织化。

挖掘能人。从草根组织中发掘筛选一批“有能力、有公心、有意愿、有影响、有时间”的热心带头人，作为“红色队长”，牵头组织开展居民联谊活动、志愿服务、调停处理纠纷、传达居民意见等，成为居民表达意见的“传声筒”。目前，全区共挖掘红色治理带头人44名。

党建引领。由社区党组织牵线搭桥，通过联建共建、参与志愿服务等方式，积极引导各类社会组织提供公共服务、专业服务。在社区党组织的引领下，组织草根组织积极参与到志愿服务、协商共治、纠纷调解中来，每个“草根组织”都链接着几十人的居民群众队伍，使“草根组织”成为群众自治的有力抓手和助手。

构建小区治理共同体 破解小区“疑难杂症”

琼山区实施物业小区“1+3”党建工作模式，细化治理单元，构建“小区治理共同体”：即明确社区党组织“一个核心”，小区党支部、业主委员会、物业公司“三驾马车”共治的形式，实现小区常态化协调议事，引导物业管理向治理转型，形成了党建引领、上下联动、左右协调、齐抓共管、合力推进的良性发展，在不同小区形成一批典型示范。

推行“大片区”物管模式。在鼓楼社区采用“1+4+N”片区有机更新综合治理提升模式，即一大片区，党建引领、民生导向、居民共治、文化提升四大方向，N个功能节点，对多个老旧小区捆绑打包引进物业公司，实现连片整治提升。同时将小区有技能的热心人聘请到物业公司中，成立维修服务队，

负责小区的基础维修等工作，解决了部分小区居民的就业问题。在社区党组织、物业公司等多方配合下，正在打造海口市城镇老旧小区综合整治城市会客厅，构筑文庄一横街封闭式安全社区、智慧社区、绿色生态社区、民生幸福社区、和谐社区等友爱样板空间。大大提升社区整体环境和服务品质，得到居民的认可与大力支持，12345投诉率明显下降，整体物业费收缴率达80%以上。

实施“信酬制”物业服务模式。围绕“公开透明”这一核心特征，以“三信”（诚信、信任、信用）体系建设为目标，在北冲溪社区滨江帝景一期小区实施物业“信酬制”模式，形成小区公共事务由党组织把关、业主大会决策、物业服务人员执行、全体业主共同监督的新型物业服务模式，将原来“酬金制”下业主委员会对物业服务企业监督，变为“信酬制”下全体业主对物业服务企业监督，规范了业主和物业的利益边界和行为准则，营造了和谐氛围。滨江帝景一期小区通过召开业主大会，成立小区业主委员会，开设由业主委员会、业主与物业服务企业三方共管账户，由物业服务企业按照公开透明、全民监督的原则进行管理，全体业主可通过手机APP查看所有收支情况，业主共有资金主要用于对小区进行日常维修、养护、管理，物业按约定的比例或金额提取酬金。

细化治理单元。探索细化治理单元，构建小区治理共同体，满足居民差异化的利益诉求，提升基层治理精准化精细化水平。在书香门第小区成立了小区党支部，搭建起“街道、社区、小区、物业、群众”五级服务管理体系。同时在全区率先建立“小区党支部+业委会+物业+N”的党建引领小区议事堂议事组织机构。小区业主可通过微信小程序、业主群、议事堂会议等途径反映问题，国兴街道针对问题涉及的领域及行业主管部门，协调相关单位实地指导分析问题。通过多方协作，先后完成了小区整体标识体系、清洁卫生和绿化环境、监控道闸及人脸识别门禁系统，以及儿童娱乐、健身及业主活动中心场地等50多项小区

设施设备的提升改造，解决了业主多项急难愁盼问题。

构建“平战转化”机制 增强社区服务能力

琼山区创新实行“平战转化”机制优化志愿服务，将财政供养干部组建铁杆志愿者队伍，下沉在小区一线，构建“平战一体”治理服务体系，打通基层治理“最末端”。目前，全区已有4562名财政供养人员纳入铁杆志愿者体系。

在战时，封控小区内铁杆志愿者们第一时间就地转化，发挥党员先锋模范作用，成为人民群众的主心骨。去年海航城、鸿禾公寓、振发小区封控以后，小区内的铁杆志愿者迅速集结，按照“铁杆志愿者指挥部—各专项工作组—楼栋长—单元长”的应急响应模式，有效保证了封控小区的正常运转。

在平时，铁杆志愿者作为有生力量，分别加入全区200多个“邻里一家亲”微信群，积极参与到邻里纠纷调解、社区志愿服务、党建联建共建等事务中，弥补了老旧小区、三无小区人手不足的治理短板。2022年共同参与群租楼电动自行车涉电、自建房等领域安全专项整治工作实现全覆盖，有效推动平安社会建设。

活化“古城历史遗产” 文化引领社区治理

琼山区充分发挥党建引领作用，以历史文化遗产为脉络，确立活化“古城历史文化遗产”，用文化引领社区治理。通过对府城社区内的历史文化遗迹、古代先贤、金花村的发展历程等进行挖掘整理，建立起村史馆，编撰“府城社区志”，传承

好每年一度的“换花节”，不断丰富“丘濬故居”“府城社区记忆馆”等文化内涵。改造现有的“党群服务中心”，让这里的环境更加体现历史文化特点，更加亲民近民，利用阵地开展老爸茶宣讲、中秋重阳欢聚一堂、传统节日小小慰问等活动，进一步增进邻里互动交流，增强居民对街巷、网格、社区的认同感、归属感；同时传承忠、孝和清廉文化，建设清廉文化街区，使文化成为引领社区治理的凝聚力。

打造智慧社区 服务群众零距离

琼山区利用各种智能技术和方式，整合社区现有的各类服务资源，为社区群众提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务，打造智慧服务社区。例如，桂林大社区将市民驿站、24小时智慧服务站、党群活动中心、各种功能室等融合一起，打造一站式多功能桂林红色智慧服务平台。通过综合服务中心联通12345联动中心，搭建市、区、街道、社区、网格“五级”快速响应指挥调度，结合“一组四员”机制，由社区党组织牵头组织网格员、警员、司法调解员、执法队员等在社区一线服务，将矛盾化解在基层、解决在网格。设置“一窗受理”全科服务平台、24小时智慧服务站，实行“工作力量全进入、群众需求全收集、分类分级全解决、服务过程全评价”机制，实现高频证明事项全流程线上办理、社区“零跑腿”、提供服务不打烊，让群众办事更方便、干群交心更顺畅、社区事务处理更高效，基层治理和服务能力明显提升。（图片由海口市琼山区委组织部提供）



海口市琼山区举办府城元宵换花节，当地流传千年的元宵换花习俗再现文化魅力。