

杏花岭区：持续激活小区治理“神经末梢”

近年来，山西省太原市杏花岭区以“千站万人”强治理行动为牵引，积极探索小区党组织引领业委会、物业服务企业多方协同的小区治理新模式，着力化解城市人口密度高、群众诉求多元的城市治理难题，持续激活小区治理神经末梢，推动力量往小区走、资源向小区投、事情在小区办，小区精细化治理、精准化服务水平不断提升，党的领导实现从“最后一公里”向“最后一米”转变。

凝聚治理力量 解决“谁来治”的问题

小区是城市治理的神经末梢。杏花岭区坚持把支部建在小区里，通过抓组织、抓班子、抓队伍，点燃城市治理“新引擎”。

严密组织体系。弘扬“支部建在连上”的光荣传统，结合“无疫社区”创建经验，将全区1430个小区按照地域特征、管理习惯、沿街划片的原则划为530个小区（片区），坚持“一小区一支部”原则，构建“社区党委—小区党支部—楼栋（单元）党小组”三级组织体系，进一步夯实基层治理工作的落脚点；依托小区人熟家近优势，进一步摸清党员底数，掌握基本情况，建立党员台账，将辖区党员全部编入党小组参加组织生活，真正实现“组织在家门、党员在身边”。今年以来，杏花岭区坚持“建立一个、巩固一个、提升一个、成熟一个”的工作思路，已组建小区党支部530个、楼栋党小组2076个，将党的基层组织有力嵌入基层治理。

建强支部班子。为更好地开展工作、服务群众，杏花岭区完善小区党组织架构建设，构建以1名小区党支部书记、1名网格员、N名业主党员代表和物业公司党员职工共同组成的小区党组织成员结构。小区党支部书记一般由机关事业单位退休居民党员干部、退役军人、熟悉小区情况的社区“两委”成员担任，网格辅助员中的党员担任居住小区党支部委员，鼓励热心小区治理、群众威望较高、能解决群众急难愁盼问题的居民党员作为支部委员。推行小区党支部、业委会、物业公司成员双向进入、交叉任职，鼓励和推荐符合条件的党组织成员，通过法定程序兼任业委会主任、委员或到物业公司兼职，推动业委会成员和物业公司负责人中的党员担任小区党组织兼职委员，以小区党支部为核心，引领物业、居民、业委会三驾马车齐头并进。

聚拢党员队伍。在前期摸排小区党员、全面建档造册、厘清人力力量的基础上，细化以“基础信息、专业特长、服务时间”为主的党员“一人一档”党员档案，充实拓展党员志愿者“服务标签、特长标签、行为标签”，形成更加全面、立体、生动的党员志愿者“数字画像”，实现党员服务人岗迅速转换。创新“党员+”志愿服务形式，广泛动员小区内党员律师、党员医生、党员教师等专业技术人员带头参与

志愿服务，构建小区志愿服务队、政策宣传组、矛盾调解组、民情收集组、红色议事组、党员楼栋长“一队四组一长”小区志愿服务组织架构，引导机关在职党员根据职业特点、个人特长进分组，真正实现在职党员“在单位是骨干、在小区是旗帜”。吸收借鉴疫情防控工作经验，推动机关企事业单位党组织和小区党支部广泛开展组织结对、党群结亲、联手共建、联动服务的“双结双联”活动，推动驻区单位与邻近小区党支部签订共建协议，推行“菜单式”“上门式”“点单式”服务，推进基础设施配套、关爱帮扶、便民服务等事项。今年以来，144家机关事业单位与530个小区党支部签订结对共建协议，1454名在职党员回小区报到、在生活圈服务，1.3万名党员亮身份、亮承诺，开展就地服务。

紧盯赋责赋能 解决“不善治”的问题

小区党支部是城市治理的新生力量，手上没“招”、权责不清、群众认可度不够等问题都会影响城市治理成效。杏花岭区坚持夯实阵地保障、明晰工作职责、下沉部门资源，为小区党组织“壮筋骨”。

夯实阵地保障。将网格党群服务微站打造成小区党建阵地，切实担负起教育、管理、监督小区党员和组织、宣传、凝聚、服务小区党员的职责。在小区出入口等处设置必要的服务导图，在小区党群服务微站外设立宣传栏，公示小区党支部班子成员、党员楼栋长、物业企业负责人的基本信息和联系方式。当小区居民遇到困难时，可随时寻求帮助或反馈意见。按照“六有”标准提档升级，微站内标准化设置办公桌、饮水机等设施，立足居民需求，设立便民工具间、“乐呵议事厅”、三长会客厅、红色书吧等多个功能区域，持续放大党群“红磁场”效应。

明晰工作职责。推行业主委员会向小区党支部和社区党组织报告工作制度，小区党支部参与小区大额维修资金使用、小区公共收益支出、公共设施完善等事项，进一步提升小区党支部在小区治理中的领导地位。制定《小区党支部工作手册》《小区党支部书记工作指南》，明确小区党支部承担的5方面23项工作职责，让小区党建工作有章可依。将小区党支部书记、楼栋长、小区志愿服务队、物业企业负责人、物管会（业委会）负责人和社会组织负责人等6类群体作为重点培训对象，针对不同主体的岗位职责设计了26个不同的培训主题，依托社区党校开展“高频次、小班制、情景式”培训，累计开展专题培训60余场，覆盖2500余人次，有力提升了小区党建骨干队伍的能力素养。

下沉部门资源。小区内的各类组织没有执法权，又无法有效调度各职能部门，致使群众反映的问题解决不及时、不到位。要高效解决群众的急难愁盼问题，部门力量有效介入是必



太原市杏花岭区北晨国际小区党支部开展主题党日活动。

然之举。杏花岭区推行“小区吹哨、街社联动、部门报到”做法，推动新时代“枫桥经验”向小区延伸。在小区采取公布热线电话、发布二维码、开通微信公众号及街道社区日常巡查、党员入户走访等方式，人人皆可“吹哨”，实现自下而上即时反映问题。建立区、镇街两级指挥调度平台，按层级受理、筛选、转交、督办，整合城管、公安、住建、应急管理、市场监管、消防等单位以及街道、社区工作力量迅速向基层和群众报到，为化解社区治理中的各类问题开辟便捷路径。

健全体制机制 解决“怎么治”的问题

杏花岭区围绕小区党支部“引领、协调、服务”三大定位，坚持引领而不越位、服务而不包办，不断完善议事协商、物业评价、志愿服务三项机制，打造人人有责、人人尽责的基层治理共同体。

议事协商机制。积极探索小区党组织领导下群众自我管理、协商共治的有效方式，建立居民议事会、恳谈会等，发挥居民公约、小区公约规范作用。探索推行“群众意见上、干部征求下，初步方案上、民主恳谈下，业主审议上、代表决策下”的“三上三下”民主议事模式，明确议题收集、方案酝酿、审议决策三道流程，小区党组织牵头定期会商小区事务，共同协调解决邻里矛盾纠纷、环境卫生整治等问题。同时加强小区党支部、业委会、物业公司三方协同治理，加强小区党组织对物管会的领导，大力推广“红色物业”，实现物居业三方联动。小区党支部每月牵头召开1次“三位一体”联席会议，与业主委员会、物业公司共同会商会办群众反映的堵点难点问题。

物业评价机制。物业好不好，居民说了算。杏花岭区赋予社区党委、

小区党支部对物业招投标、信用管理等方面的评价权、评判权，让“知情人打知情分”，并注重结果运用，及时将评价意见列入业绩信息、记入信用档案。评价指标主要包括总体满意度、清洁绿化、设施设备、秩序安全、投诉沟通、人员服务、“红色物业”、品牌形象、项目经理服务、价值感知等10项内容。区级层面对评价结果进行综合测算打分，以区为单位形成综合排名结果，对外公布综合排名靠前和靠后小区。做好物业服务质量考评后续监督检查工作，对考评排名靠后的物业企业，通过听取整改情况报告、召开业主座谈会、实地检查小区、查阅相关台账资料等方式开展督导检查，督促物业企业做好小区问题整改，提升物业服务质量和信用管理水平。

协同共治机制。依托小区党建阵地，采取提前预告、支部搭台的方式，以小区党支部为落实主渠道，项目化、常态化开展服务，提升居民的获得感、幸福感、安全感，把党的工作融入万家灯火。按照“按需引进、对需服务”的原则，鼓励并支持小区党支部引入专业社会组织，孵化“杏花红”本土公益组织，推动43个社会组织承担小区治理项目，提供法律援助、居家养老、爱心助学等专业服务，打造一批小区品牌服务项目，以“微项目”助力基层“微治理”。建立“终身积分、星级评定、礼遇褒奖”志愿服务激励制度，辖区的党员、群众均可根据自身特长，主动参加卫生清扫、交通文明劝导、政策宣传、矛盾化解、帮扶孤寡老人等小区志愿服务，获取积分并在辖区爱心商店内兑换生活用品，每年年底由社区根据积分情况评选星级文明户，吸引居民走出家门、敞开心扉、参与自治，逐步实现自我服务、自我管理、自我教育、自我监督，努力构建“人人有责、人人尽责、人人共享”的社会治理共同体。