

## 山东省临沂市： 做精做细小区治理 扎实建设幸福家园

■中共临沂市委组织部

2021年10月,习近平总书记在山东考察时指出:“要发挥好基层党组织战斗堡垒作用,努力把社区建设成为人民群众的幸福家园。”山东省临沂市深入贯彻落实习近平总书记重要指示要求,探索开展重点小区集中整治行动,倒排12345热线投诉量大、群众满意度低的182个重点小区进行集中整治,着力补短板、强弱项、固根基,做精做细小区治理,努力将城市社区建设成为居民群众的幸福家园。

### 坚持同向发力 把责任落到位

聚焦责任“压不实”、力量“统不起”,整合各级各部门工作力量,强化指导督导,汇聚工作合力。

实行“三个一”帮带机制。建立“1名县级领导+1名红领书记+1个县区直部门”帮带机制,确定139名县级干部联系帮包、129名红领书记驻点指导、236个县区直单位结对帮扶,累计整合投入资金4837万元,实施民生项目306个,为集中整治提供坚实保障。

推动执法力量进小区。针对整治违法违规问题手段不多、无执法权等现实困难,推动城管、公安、住建等执法力量下沉小区,重点解决私搭乱建、违规饲养宠物等问题1.6万个,变“被动受理”为“主动服务”。临沭县针对部门职责不清、权责不明等问题,编制《“职通民声”——部门联动履职工作指导手册(物业篇)》,对5大类46项群众诉求逐一明确“由谁干、干什么、怎么干、怎么配合”,为社区解决群众诉求提供了“工具箱”和“流程图”。

建立提级述职制度。坚持下抓一级,市里每季度听取1次街道党工委抓小区治理情况述职,由组织、政法、民政、住

建、信访、12345热线中心等10个市直部门现场评议,成绩通报县委、区委书记并在“12345·临沂首发”平台公布,已印发通报2期,约谈工作被动落后的街道党工委书记6名,以“抓书记”有效倒逼“书记抓”。

### 坚持内外联动 让支部强起来

聚焦重点小区党组织作用发挥“缺位”问题,树牢抓党建“一切工作到支部”理念,推动小区党支部实体运行、书记专职专干,注重在攻坚克难中建设支部、锻炼队伍。

对内,推动支部实体运行。聚焦部分功能型党支部作用发挥不明显、书记精力靠不上等问题,由街道党工委逐一研判,加大调整优化力度,将18个作用发挥有限的功能型党支部调整为实体型,调整撤换不胜任不称职党支部书记28名。截至目前,182个重点小区中,实体型党支部达到130个,占比71.4%,小区党支部书记专职专干的达到133名,占比73.1%,有力保证了难点问题专人靠、盯着干,群众偶发诉求快回应、及时办。郯城县丰瑞丽都小区是典型的老旧小区,街道从网格员中择优选配专职小区党支部书记,顺利完成业委会选举,设立“大碗茶”邻里议事会制度,协商解决诉求200余件,小区投诉量同比下降75%,月均不足3件。

对外,推动资源力量下沉。聚焦小区缺资金、缺资源、缺服务等问题,坚持组织搭台、各方唱戏,广泛引导“双报到”单位、红领书记、商业资源、社会组织等参与小区治理,今年相继实施共驻共建项目120个,新培育社区社会组织354个,小区党支部也在联建共建中得到了历练、增加了威信。罗庄区锦绣华庭一期是经济适

用房小区,环境脏乱差,投诉居高不下。市行政审批局选派红领书记任职后,单位能协调的、自己能争取的,都千方百计想办法。最终,小区10年没开通的暖气通了,柏油路、文化广场修葺一新,与开发商反复协商后争取到近600平方米的场地,建立起党群服务站,小区12345热线投诉基本清零。

### 坚持标本兼治 把问题改彻底

聚焦重点小区遗留问题多、矛盾诉求交织等实际,坚持源头整治、系统整治、长效整治相结合,力争问题一次性整改到位,防止“按下葫芦浮起瓢”。

注重点面结合。结合12345热线诉求情况,加强分析研判,制定针对性措施,既解决点上个性问题,又整改面上共性问题,推动问题系统性解决。兰陵县聚焦房产项目遗留问题多、化解难的实际情况,集中开展新建房产项目前置验收,开发遗留问题类投诉同比下降49%;费县聚焦小区停车位不足的问题,利用小区外可利用空间新增7027个,结合老旧小区改造新建1700余个,小区党支部会同业委会等新规划900余个,累计增加车位9600余个;罗庄区开展公共维修基金管理难专项攻坚,由街道把好决策关、住建部门把好审批关,第三方机构跟踪审计,确保审批高效、使用规范,该区的怡景新苑小区仅用1个月时间,就合规申请维修基金229万元,较以往缩短了一半时间。

注重常态长效。坚持“当下改”与“长久立”并重,建立动态管控机制,对中期验收通过的91个重点小区设置3个月“观察期”,按照“队伍不撤、力度不减”的原则,持续巩固整治成果;结合“12345·临沂首发”物业类投诉情况,将今年累计

2次以上月排名在全市投诉量前50名的27个小区新纳入整治范围,逐一制定整顿措施,加快转化提升。

### 坚持多管齐下 把诉求降下来

聚焦诉求化解难题,深化“社区党建+12345”工作,引导小区抓早抓小,把矛盾化解在平时,用服务提升满意度,经过半年多努力,重点小区投诉同比下降54.6%。

抓提前化解。坚持关口前移,将群众“投诉问政”变支部“下沉问需”,在问题“尚未暴发”、群众还没“着急上火”前就“对症下药”,推动接诉即办向未诉先办、事后解决向事前预防转变。沂南县建立“小区夜话”制度,利用茶余饭后把党员、楼长等聚在一块,在拉呱聊天中发现和化解苗头性问题,今年重点小区物业类投诉月均仅4件;蒙阴县将每月25日确定为社区书记+物业经理“接待日”,将办公桌摆在小区门口,累计接待业主5000余人次,解决问题360余个。

抓物业攻坚。各县、区组织、住建部门通力合作,建立暗访通报、问题督办、后进约谈等制度,赋予小区党支部30%以上的物业考核评价权,今年重点小区累计更换项目经理28人,约谈物业企业117家、清退8家。费县香榭丽小区通过改选业委会、更换物业企业,半年时间解决了雨污管网改造、外墙防水翻修等6大类问题,物业类投诉由原来每月40余件降至2件,同比下降95%,群众满意度由48%提升至98%。

抓暖心服务。围绕“一老一小”群体和“吃住行医学乐”需求,在重点整治小区建设幸福食堂、托幼机构等71处,开展邻里节、公益大集等活动1813场次,用丰富多彩的活动

拉近党群距离、增进居民感情。沂水县沂城街道实施“双领一创”睦邻行动,今年领办睦邻集市192场、寸草心志愿服务255次,创办幸福食堂5家,受到居民广泛好评。

临沂市的上述举措推动重点小区实现了由“乱”到“治”的转变,提高了治理服务科学化精准化水平,为党建引领城市基层治理提供了有益借鉴。

抓好小区治理,推动党支部实体运行是方向。与社区党组织不同,小区党支部多是功能型,干部“兼职干”、精力靠不上,导致作用发挥有限。临沂市通过小区党支部实体化运行,推动“话有人听、难有人解、事有人办”,助推了组织覆盖从“有形”到“有效”的转变。

抓好小区治理,建强带头人队伍是关键。只有抓住关键少数,才能带动绝大多数。临沂市坚持能上能下,加大小区党支部书记调整力度,重点面向退役军人、年轻社工等群体择优选配,并在岗位培训、待遇保障、正向激励等方面出台具体政策,推动他们转换角色、专职专干,较好地实现了“选准一个人、幸福一小区”的效果。

抓好小区治理,把群众组织起来是根本。与乡村治理一样,城市治理也面临着“干部干、群众看”的问题,加上“陌生人社会”的属性,治理难度更大。临沂市通过搭建诉求收集渠道、组建社区社会组织、组织开展活动等有效方式,推动“陌邻变睦邻”“大家事大家办”,有效凝聚了治理合力。

抓好小区治理,建立动态整治机制是保障。小区整治见效快,但也容易反复。临沂市建立动态整治机制,对评估验收通过的重点小区设置“观察期”,防止“反弹回潮”;对诉求较多的小区及时纳入整治范围,力争早介入、早整治、早见效,保障了整治效果。



临沂市城区景观。