

蒙阴县：解锁社区居民“幸福密码”

近年来，山东省临沂市蒙阴县坚持党建引领，从居民需求出发，以群众满意为目标，突出“建好党群阵地、创新服务模式、推动资源下沉”三条主线，不断优化社区服务供给，切实把服务做到群众心坎上，让群众天天有感、处处可及，努力建设组织有力、治理有效、生活有质、和谐有序的幸福家园。

整合资源 优化党群阵地布局

公共资源归居民共有。蒙阴县聚焦服务活动有场所、职能下沉有承接，成立由纪委、住建、规划等多部门参与的工作组，大力开展社区公共配套用房清理专项行动。通过逐小区摸排，全面掌握房屋权属关系，集中清理被挪用、占用及闲置资源，共收回公共服务用房56处，1.8万余平方米，新建小区党群服务站38个。结合老旧小区改造项目，高标准建设1500平方米的社区党群服务中心3个。

项目资源让居民共享。延伸党群服务网络，148个小区实现党群服务站全覆盖，灵活设置亲子乐园、棋牌室、健身房、筑梦书屋、居民议事厅等特色

功能区，整合民政、医疗、教育、妇联、行政审批等单位资源，建设政务代办点、幸福食堂、社区老年大学等服务场所28处。与社会团体和公益组织开展联建共建，将爱心托管、家政培训、心理辅导等惠民项目下沉党群服务站，实现居民“有事楼下办、服务零距离”。截至目前，累计受理办结居民诉求300余件，开展家政培训、亲子阅读、健康讲座、文体课堂等活动700余场次。

靠前接待 真心办理群众诉求

谋划部署下好“先手棋”。系统谋划推动，建立城市社区党组织书记+物业项目经理“接待日”制度，将每月25日确定为固定“接待日”，召开物业服务行业党委扩大会议专题部署，列入行业党委年度重点工作任务清单及城市社区年度工作考核、物业服务企业日常纪实考核重要内容。前置摸排调研，提前组织走访调研，了解掌握业主可能集中反映的问题诉求，制定解决预案，先后建立社情民意台账1300余份，收集居民诉求200余个，同步建立特殊

群体、困难家庭、舆情信息及矛盾隐患、周边资源及经营商户等台账，登记信息1000余条。

上门服务打好“主动仗”。快速响应“立即办”。将办公桌摆在小区门口，问题诉求当面反映，社区组织小区党支部书记、物业经理、网格员、业委会主任对居民反映的问题能现场解决的当场答复，累计接待居民5000余人次，梳理诉求450个，现场解决336个。压实责任“跟进办”。对现场不易解决的问题，做好登记并解释到位，活动结束后，分类建立问题帮办台账，制定具体解决措施，由业委会专人督办，诉求解决后第一时间进行回访。部门协同“高效办”。健全“街道社区吹哨、职能部门报到”工作机制，对物业权责之外需部门联动解决的水、电、暖等问题，社区召开“大党委”联席会议研究讨论，必要时上报街道协调相关职能部门办理。

常态长效用好“关键招”。强管理重实效，设置活动程序、特色做法、居民参与度、诉求办理成效、群众满意度等6个方面18项评价项目，由县直有关部门和蒙阴街道对活动开展情况进行严督实导，确保活动效

果。强考核重激励，对活动开展情况一月一汇总、一季一通报、半年一评估，与物业“红黑榜”、星级评定、“最美物业人”评选等挂钩，对连续两次考核前3名的小区物业项目，优先提升星级、评先树优，对考核后3名的项目经理进行约谈提醒。

职能下沉 助力城市基层治理

物业管理下沉提效能。蒙阴县深入开展物业领域突出问题综合整治，率先将物业的管理考核职能由住建部门全部下沉到驻地街道，赋予街道充分的话语权和主动权，形成街道社区具体负责、主管部门业务指导的物业管理体系。从县住建局选派1名副科级业务骨干挂职街道党工委副书记，专职分管物业工作。制定《住宅小区物业服务质量综合评价指导意见》，由社区对辖区物业进行周巡查、月考核、季度评价，建立物业“红黑榜”退出机制，曝光“黑榜”企业4家，清退物业2家，更换项目经理6人，倒逼物业提升服务质量。

综合执法下沉促规范。有效强化社区治理，从县综合行

政执法局选派1名副科级干部挂职街道党工委委员，抽调35名执法人员成立8个执法中队，常态化开展网格巡查，对小区内私搭乱建、噪音扰民、毁绿种菜、占用公共设施等行为现场执法，今年共开展专项执法32次、解决问题106件。持续开展“城管进社区”活动，建设8处城管服务站、19处便民服务点，因地制宜设置3处“三修一配”集中疏导点，不断提升城区经营规范化水平。

资源力量下沉强服务。挖掘机关企事业单位优势资源，推动全县115个单位党组织、6000余名在职党员到社区“双报到”，先后整合筹集资金153万元，与社区党组织签订共驻共建项目协议146个，“真金白银”开展结对帮扶。探索在在职党员到居住地社区报到“六步工作法”，统一制作报到证，建立服务积分兑换制度，517名在职党员当选业委会成员、居民小组长、楼长(单元长)，带动89名快递小哥到社区担任兼职网格员。建立社区评、单位评、组织认定“双评一定”考核评价体系，让在职党员能力表现在平时、担当体现在急时，成为连接党和人民群众的桥梁纽带。

平邑县：“社区党建+12345”高效化解群众诉求

近年来，山东省临沂市平邑县注重发挥党建在城市基层治理中的统领作用，围绕未诉先办、接诉即办、多方联动持续用力，探索出一套行之有效的“社区党建+12345”热线群众诉求化解机制，有力推动了群众诉求高效化解、满意度显著提升。

线上线下联动 苗头问题未诉先办

平邑县从畅通信息收集渠道入手，充分发挥服务人员作用，综合利用线上线下途径，多措并举，推动群众诉求前期化解。

用好线上信息手段，畅通反映渠道。将党群邑家APP与“12345平邑首发”城市综合管理中心等平台联动对接，设置“大家议”“随手拍”等模块，1.8万余名用户常年活跃在APP，提意见、报需求。今年以来，共收集建议1026条，前置解决问题842个。落实一楼一码设置，群众轻轻一扫，即可获取社区工作人员基本信息以及管道疏通、垃圾回收等10大类便民服务热线，轻松解决生活小事，实现群众少跑腿、数据多跑路，前置收集化解群众诉求。

线下上门问需，主动收集诉求。发挥社工作用，党组织牵

头，518名社工定岗网格，常态化“敲门入户”，建立“四必问、五必做、六必清”的入户走访工作法，开展帮代办服务，抢答民生“问卷”。用好物业力量，建立“四必访”制度，即独居老人必访、残疾居民必访、困难家庭必访、新婚新生儿业主必访。通过“四必访”制度，喜事上门祝贺，纠纷入户调解，需求及时解决，通过各类途径，前置收集各类诉求1860余件，全部得到妥善解决。

定期联席会商，强化研判预警。建立城市社区(小区)物业联席会议制度，按照“难事做透、小事做细、强化预警”的工作原则，每周对群众诉求办理情况进行总结分析。社区(小区)、物业、业委会共同分析出现问题的深层次原因，研判苗头性问题倾向，预判周期性、季节性等问题，查摆薄弱环节，进行查漏补缺，做到“未病先治”。目前，累计优化管道疏通、墙面渗水、车位管理等群众关注的18类共性问题标准化办理流程，促使问题解决更加及时有效。

整合内外力量 身边烦事接诉即办

平邑县紧盯治理服务队伍建设，强化执法力量下沉，优化诉求办理流程，推动群众诉求接诉即办，第一时间解决问题。

配强服务队伍。聚焦小区治理“三支队伍”建设，加大小区党支部书记、业委会主任选配力度，194个小区实现“双覆盖”，选配楼长单元长5756名，覆盖率达96.1%，分类制定考核激励办法，明确工作职责，成为居民群众诉求化解的“尖刀队”。

建强自治组织。依托小区党支部、业主委员会等自治组织，在小区成立由“党支部+社工+业委会+物业管家+热心群众”组成的“帮到家”工单处置工作队，接诉5分钟响应，靠上解决，高效化解。成立由小区党支部、业委会委员、楼长单元长组成的102个“邻里帮帮团”，共同参与帮助解决群众诉求，凝聚内部分合力。

补充执法力量。结合街道管理体制改革的落实，从县执法部门遴选130名业务骨干下沉社区，联合红领书记专职参与治理，常态化对经营秩序维护、道路交通疏导、矛盾纠纷化解等12345热线反映集中的问题进

行整治，将问题解决在平时。每个小区明确1名公安干警、1名法律顾问、1名执法队员常态化开展日常巡逻、纠纷化解等工作，形成“多方合作、梯次联动”队伍建设格局，实现问题解决在一线。通过整合内外力量、凝聚多方合力，诉求当天解决率达68.4%，化解质量有效提升。目前，共收集诉求3672件，化解3429件。

县街条块结合 难点问题多方联动

平邑县梳理“反映强烈、疑难杂症、久拖不决、推诿扯皮”等4类12345反映集中的共性问题，形成覆盖13个领域的38项责任清单，理清县街责任，多方联动化解。

集中攻坚一批重点小区。按照新建商住小区、无人管理老旧小区、单位家属院3种类型，明确居民反映问题集中小区，进行重点治理。通过排查研判，确定市县级重点整治小区13个，建立县级领导联系、街道班子成员帮包、社区干部包案制度，确保问题化解及时迅速。同时，每季度开展城市社区(小区)党组织书记打擂比武“上讲台”活动，聚焦诉求办理等重点任务，选经

验、述不足、述打算，同步考核评议，全面压实工作责任。

建立一套办理流程。依据事项难易程度，将群众诉求分为“常规哨、重点哨、联合哨、攻坚哨”四个等级，“常规哨”由小区内解决不了的，吹“重点哨”向社区反映，由社区召开“大党委”会议进行解决；社区解决不了的，吹“联合哨”向街道反映，由街道班子成员牵头成立物业管理、社会治安、矛盾调解等7条工作专线，集合街道多部门力量进行解决；对需要多部门联动解决的诉求，召开街道“大工委”会议，共同研判解决。目前，共化解诉求3670余条，诉求化解率达95.7%。

强化引领
建强红色堡垒

完善一套治理机制。强化社区党组织与12345政务服务热线的协同联动，每月召开城市社区12345热线分析研判会，梳理共性问题，精准施策，分类型制定问题化解方案，明确化解措施、时间节点、责任单位，做到同种类型集中化解，极大提升社区居民诉求化解效率和质量。同时，将办理情况纳入县直部门、街道、社区考核，结果与评先树优、干部使用挂钩，全面压实责任。目前，化解共性问题462个，化解率达95.7%。

费县：“积”群众之力 为善治加“分”

近年来，山东省临沂市费县聚焦居民参与社区治理不积极、党员作用发挥不充分、各类主体凝聚力不强等问题，立足多元需求，坚持问题导向，整合要素资源，将“美德信用积分制”与居民自治、党员管理、商铺管理等深度融合，畅通积分评定、亮晒、转化等渠道，形成善治化育美德、美德转化信用、信用促进发展、发展赋能治理的城市基层治理新路径。

积分+居民 汇聚社区治理“邻力量”

费县把小区作为积分最小单元，科学设置积分项目，引导居民积极参与社区治理，让美德善举有“镜”可照、有“标”可比。

积分拉近“邻距离”。出台《党建引领城市社区美德信用积分工作指导意见》，将居民参与治理的行为表现量化，设置基础分和加分项，采取“线下积分卡+线上积分小程序”对居民积分进行纪实；依托社区服务中心，设

置积分超市13处，居民可凭积分兑换物品或服务；与县农商银行等金融机构合作，将积分作为提升个人贷款额度的重要参考。

积分解锁“邻资源”。充分挖掘理发、家电维修、保洁等小区服务“达人”，在党群服务中心设置“五小”便民服务店，居民凭积分可享受免费服务，及时解决居民“小修小补”需求。

积分激活“邻治理”。组建由社区“两委”成员、小区党支部书记、网格员、居民代表等组成的评分小组，每月到小区抽查，结合12345热线反馈和群众反映较多的问题，对查实的不良行为酌情扣分。鼓励居民积极为社区治理建言献策，一经采纳即可兑换积分。今年以来，累计收集群众意见建议530余条，发放居民贷款210万元，营造了共建共治共享的社区氛围。

积分+党员 催生社区治理“红色动力”

为破解社区党员素质难量

成立党支部，458名党员业委会成员兼任党支部委员。

探索双向进入机制。探索“双向进入、交叉任职”机制，推荐党员业委会成员兼任小区党支部书记、委员，依法选举符合条件党员参选，加强履职培训，强化社会监督，健全工作机制，不断强化党建引领城市基层治理的关键一环，绘就小区精细化治理服务“同心圆”。

示范带动 当好红色先锋

当好物业服务监督员。沂南县组织小区内党员成立“红色监督员”队伍，每周五定期向物业反馈问题并督促整改，强化业委会对物业的监督权。引导小区业委会用好“红色监督员”队伍，对群众反映楼宇外墙破旧、地下停车位规划、电动车棚及充电桩安装等比较集中的问题，督促物业落实整改问题1682件。

当好公共财产保管员。指导业委会当好“小区红管家”，托清公资产、资源底子，建立台账，引入重大事项党组织议事前置程序，对小区公共收益支出，先由业委会党组织审议通过，再提交业主大会表决，保障公资产用到正处。世纪家

园小区业委会理顺公资产管理机制，由业委会党支部牵头，使用公共资产收益10万元，规划建设停车位，解决了居民停车难题。

当好居民诉求收集员。建立“红色议事会”制度，发挥业委会成员身处小区、密切联系群众的优势，引导他们常态化走访联系群众，广泛收集意见建议，及时向小区党支部反馈。创新“城市夜话”机制，由小区党支部牵头，业委会成员参与，利用晚上、周末闲暇时间，面对面听民声、倾听居民心声。逸品公馆业委会配合小区党支部开展“城市夜话”4次，收集解决问题21条，12345热线投诉率下降92%。

当好居民矛盾调解员。开展“一站式矛调”改革，吸纳业委会群众工作经验少等实际，建立业委会成员帮带机制，以社区为单位，指导职责履行好、作用发挥好的老业委会与新成立的业委会结对帮带，对社区管理和物业服务的常见难点问题，设置情景案例，强化模拟推演、实景操作，切实提升履职能力。

全面培育 激活红色细胞

搭建“三个课堂”筑根基。沂南县将培养为民情怀作为业委会履职基础，搭建“党课课堂”，每月组织业委会成员参加小区党支部主题党日，学习践行的群众路线；搭建“实景课

程”。注重积分结果运用，将其纳入党员年度考核、评先评优的考量内容。对积分靠前的，予以通报表扬并优先推荐为“五星党员”“社区榜样”，宣扬社区治理中涌现的先进典型，营造争先创优的良好氛围。

积分+商铺 拓展社区治理“朋友圈”

针对城市社区沿街商铺多、管理难等问题，费县县委组织部、联合县综合执法局、费城街道办事处“美德信用转换+”机制，以积分赋能城市管理。

理清单。坚持以企业诚信经营为切入点，以积分制赋能城市管理，以城区3600多家沿街店铺作为积分对象，出台《费县城市管理+美德信用积分转化工作实施方案》，正向赋分包括弘扬美德、管理评价两部分，含垃圾分类、社会责任和居民评价等9小项。负向扣分围绕“门前五包”责任落实，建立门前秩序、环境卫生、公用设施等负面问题清

单保障。积分每天一上传、每月一统计，按照得分评定星级店铺，设立积分“红黑榜”，并将结果通报给金融机构等相关企业。联合金融信贷、商贸文旅企业、公益事业单位等，共同作为积分转化使用场景。目前，费县已评选“美德商铺”80家，513家信用店铺获得授信额度1.07亿元，151家店铺获批贷款4105万元。

题，建立“季度述职、年底评议”机制，社区党组织每季度组织开展一次业委会述职评议大会，邀请各小区业主代表参加，指导业委会围绕物业管理、公共财产管护、小区收益使用等内容进行述职，接受居民监督。每年底召开业委会评议会议，由小区业主对业委会履职情况进行评价，并评选“优秀业委会”“最美业委会成员”，增强政治荣誉感。今年以来，已在104个小区开展述职评议活动，评选“优秀业委会”10个、“最美业委会成员”30人。

组织联合审。针对业委会履职合法性堵点，由县审计局牵头，会同街道组织部、审计办、物业办等部门人员成立审计专班，对业委会履职情况、公共收益使用情况全覆盖审计，并指导做好问题整改，树牢规范履职意识。目前，已审计业委会32个，发现各类问题89件，指导整改78件。

强化动态调。聚焦业委会调整难实施痛点，用好业委会述职评议和专项审计结果，由公安、执法、纪委等执纪执法部门介入，督促履职不规范、群众认可低的业委会成员主动辞职，坚决避免业委会成员不履职、乱作为等问题，畅通业委会人员流动渠道。今年以来，共调整“不合格”业委会成员13人。

多方参与 强化红色监管

做实群众评。沂南县抓住业委会履职情况评价难的问