

# 海南省海口市美兰区： 办好群众心头事 当好居民“贴心人”

## ■中共海口市美兰区委组织部

近年来，海南省海口市美兰区坚持党建引领，围绕增强社区党组织的政治功能和组织功能，持续提升社区组织力、共治力、服务力、智治力，以党建引领聚势赋能，推动社区治理提质增效。

### 建强基层组织体系 强化社区治理组织力

优化社区党组织设置。美兰区针对社区治理“小马拉大车”问题，推动全区49个街道社区党组织完成党委(党总支)设置，全面构筑“街道工委—社区党委(党总支)—网格党支部(党小组)”的组织体系，不断建强城市基层治理的领导核心。

实现网格党组织全覆盖。围绕“每个网格都有党组织、每名党员都在网格中”的治理目标，在全区社区网格全覆盖成立党组织584个，以网格党建推动综治、民政、城管、应急管理等各类社会治理网格的融合，切实以小网格撬动大治理。

推动党组织向小区延伸。按照“成熟一个、报批一个、成立一个”的原则，成立小区党组织70个，发挥19个物业企业党组织作用，推行党组织领导，居民委员会、业主委员会、物业公司共同参与的社区治理模式，凝聚起小区党员参与小区治理、服务群众，团结带

领小区居民构建和美小区的强大合力。

### 深化社区物业党建联建 凝聚社区治理共治力

深化“双报到”工作。美兰区深入推进“双报到”工作，推动省、市、区直机关企事业单位1.4万余名在职党员进社区报到参与社区治理；推动138个机关企事业单位党支部与社区党组织采取一对一或多对一的结对方式签订党建联建共建协议书，契约化开展社区治理，实现城市社区全覆盖。

建强社区工作者队伍。制定出台《海口市美兰区社区工作者职业化管理办法》和《海口市美兰区城乡专职网格员管理细则》，细化各项管理措施，实现管理更加科学规范；全区配备社区工作者1493名，每万名城镇常住人口拥有社区工作者数量达到20.4人，在全市率先达到省里要求的18人标准；鼓励社区工作者职业化水平提升，全区社会工作者共有137人，其中初级113人，中级24人。

配强党建工作指导员。选派1004名小区党建工作指导员，与社区工作者联合到小区参与服务，协调解决小区问题646个，协助推动成立业委会12个、小区党支部70个，一些创新举措获得小区居民的点赞。比如，骏园小区党建工作指导员积极联系协调各单位，协助业委会筹备组通过官方投票通道

进行线上投票，解决了业主不住在小区或在省外投票难的问题，小区业委会顺利成立。

### 打造“家门口”服务圈 提升社区治理服务力

政务服务靠前化。美兰区将政务服务窗口前移，变“你过来”为“我过去”，依托龙岐社区党群服务中心在全市率先试点打造“区—街道—社区”三级政务服务窗口，居民和企业在家门口就可以办理560项政务服务事项，较好满足居民群众和大英山金融集聚区近700家企业办事需求；同时，推出高频事项“就近办、一次办”服务模式，以预约上门的方式，精准把服务送上门，重点代办退休年审、高龄长寿老人补贴首次发放校验等民众关切业务，当好服务群众的贴心人。

服务模式创新化。在龙岐社区试点“积分超市大联盟”，邀请辖区10余家商会会员企业加入，以积分制激励群众踊跃参与基层治理；在全市首推微网格治理，引导57名党员干部、物业工作者等人担任微网格员，激发居民参与治理热情；推行社区兼职委员制度，吸纳片警、物业服务企业、业委会等领域156名党员负责人兼任社区委员，联建推进社区微治理微服务。

志愿服务规模化。根据党员特点和居民群众需求，组建应急救援、教育服务、医疗



海口市美兰区新安社区开展“阳春三月学雷锋·银领先锋守健康”志愿服务活动。  
美兰区委组织部供图

服务、助老爱幼等志愿服务队532支，开展志愿服务活动6281次；培育扶持公益性、服务性、互助性社会组织，支持127批次社会组织团队参与社区治理事务；办好志愿服务集市，通过街道“搭台”、党员志愿者“摆摊”、居民群众“赶集”的模式提供志愿服务15场次、惠及1335人次，为民服务质效不断提升。

### 聚焦智慧社区建设 提升社区治理智治力

打造“一网共治”智慧平台。为促进一网融合，美兰区打通政法、社区、单位的公共视频资源，接入1.2万余个摄像头，供100多个单位共享使用；推动一网统管，打造“综治中心+雪亮工程+网格化+12345+N”运行机制，通过线上线下相结合的方式，为社区居民提供便捷的公共服务；深化一网通办，上线“秒批”事项110个，当面审批服务事项转

为“网上办理”465项，办结率和满意率均长期保持高位。

建设街道级“城市大脑”。在街道层面建立联动指挥中心，整合“社服通”“椰城市民云”“数字城管”“平安美兰”“民情台账”等信息系统，链接海口市“12345”政务服务热线，实时接收需求件，精准定位周边网格员位置、就近派发工单，实现线上线下统筹指挥，快速为群众排忧解难，做到“辖区全覆盖、服务零距离”。

“警务物”联动赋能小区安防。将“智慧安防”小区建设项目纳入2023年民生实事项目，以速安“三无”小区、蓝岛康城小区为示范点，强化高清监控、人脸识别门禁等前端和“警务物”联动系统建设，建成85个智慧安防小区，实时共享数据、研判分析，强化了政府(街道办)、公安、物业及网格员联动机制，实现“行政管理智能化、物业管理科技化、群众生活便捷化”目标，小区“治理”变“智理”。

# 贵州省六盘水市六枝特区： “红色物业”让小区服务更有温度

## ■中共六枝特区委组织部

近年来，贵州省六盘水市六枝特区以碧桂园小区示范创建“红色物业”为契机，聚焦服务提质增效，围绕构建服务体系、搭建服务平台、延伸服务领域，成功构建“党建引领全覆盖、物业管理全参与、优质服务全方位、社区治理全融入”的工作格局，不断将党的工作融入万家灯火，切实提升社区居民幸福感和满意度。

### 构建服务体系 助力物业管理规范化

六枝特区构建以街道党工委主导，社区“两委”和物

业党组织主抓，党员楼栋长参与的三级工作体系，形成上下贯通的良好格局，推动物业党组织和社区党组织共同开展组织生活、发展党员、服务小区群众。建立社区党组织、物业党组织、业委会为成员单位的联席会议制度，每季度至少召开一次联席会议，共同研究解决行业发展、物业涉诉涉访等方面重大问题，定期梳理问题、协商议事、落实责任、评估成效，推动办理事项及时公开，目前共梳理解决物业涉诉涉访问题20件；同时，以“支部引领创新路，红色物业树标杆”创建美丽幸福家园为目标，以“一中心一张网十联户”网格化管理体系为支撑，构建社

区物业党建联建机制，探索形成了党支部+各类代表+联户长+物业公司的“四在网格·争当先锋”的服务管理模式，推动物业服务质量不断提升。

### 搭建服务平台 助力物业管理精细化

六枝特区搭建党员服务、关爱服务、智慧服务平台，采取“党建+服务”模式，通过开展“党员先锋岗”“党员服务标兵”等活动，设立党员志愿便民服务日，定期上门了解业主诉求，不断提升“红管家”服务质量。组建关爱帮扶队伍，通过开展慰问困难群体、助力社会公益、社区文化汇演等活

动，不断提升物业企业党组织的影响力和号召力；引导小区先后推出生活信托所线上服务平台、“智享楼下”社区一站式生活服务模式，将物业服务中心、快递驿站、房屋中介、洗衣、健身、托幼康养、社区食堂等基础服务及便民奶站、便民水站、中介保姆、老年助餐等多元服务进行整合，一站式满足不同年龄人群的需求，实现业主满意度持续提升。

### 延伸服务触角 助力物业管理多元化

在做好日常监督、设备管理、卫生监督、绿化管理等日常便民服务的基础上，六枝特区积极延伸便民服务内容，通

过整合小区资源，设置小区文化室，成立各类社团，定期为业主提供免费洗车、清洗地毯、磨刀、理发、夏天送清凉等服务，并联合辖区内党组织，开展健康义诊、反诈反诈宣传、消防安全演练、急救科普等活动，去年以来，开展义诊3次、安全培训18次、演练14次、反诈反诈宣传3000次，重大节日开展社区文化服务活动12余次。同时，在物业管理中以业主需求为导向，不断优化调整物业服务，创新推出乔迁嫁娶定制服务、长者生日会、节假日免费接送、夜间贴心服务、宠物代管、老幼特殊照护等特色服务，使物业服务由“普惠性”向“精准化”转变，由“精准化”向“精品化”升级。