

潞州区：多措并举推动小区治理走深走实

潞州区是山西省长治市中心区，共有83个城市社区、1181个小区，约27万户、92万人，呈现出人口密度大、住宅小区多、管理难度大等特点。近年来，潞州区紧紧围绕省委、市委抓党建促基层治理能力提升专项行动的部署要求，探索以小区党建引领基层治理新路径，推动资源服务向小区下沉，更好为小区居民提供精准化、精细化服务。

建强小区支部 党建引领延深度

组织建设规范化。对全区1181个小区进行编号并建立档案，做到一目了然、底清数明。依托网格或者楼栋设立党小组、党员中心户，形成小区党支部上联社区“大党委”、下接楼栋党小组的组织体系，明确小区党支部、楼栋党小组、党员中心户职责定位，细化任务清单，推动党的组织链条向小区网格、楼栋庭院延伸。在疫情防控、文明创建、基层治理等重点工作中，全区1500多个基层党组织，3万多名党员发挥了重要作用，彰显了组织优势，突出了先锋模范作用。

支部运行实体化。全面推进小区“五有”建设，确保每个小区有党的组织、有活动阵地、有党员信息台账、有联系服务群众机制、有应急动员预案。对全区所有小区党支部进行星级评定，对居民满意、星级靠前的小区党支部进行表彰奖励，对工作滞后、星级较低的小区党支部进行集中整顿，并建立动态调整机制，实行常态化和全周期监督，切实提升小区党支部实体化运行水平。

阵地建设标准化。积极推进小区党建阵地建设，发挥好小区党群服务站联系服务群众“第一阵地”作用。全面构建“15分钟便民服务区”，在居民小区建立党群服务站667个，推动小区党群服务站社情民意接待、居民自治议事、邻里矛盾调解、文化休闲活动、志愿服务联络、党员日常管理、居民事务代办、社区服务代办等八项功能建设，实现阵地建到“家门口”、服务送到“心坎上”。充分利用小区党群服务站阵地，以小区党支部、物业服务企业、物管会（业委会）、派出所、志愿团体参加的“五方会谈”协商机制为基础，围绕物业管理、矛盾调处、环境整治等开展协商议事，协调解决小区共性、难点问题，做到“小事不出小区、大事不出社区”。



长治市潞州区英雄中路街道一运小区网格员与居民座谈收集社情民意。

探索多元共治 小区治理强力度

潞州区通过发挥小区党支部书记、报到党员、社区网格员、共驻共建单位的力量，形成党建引领、协同联动、高效有序的小区治理体系，凝聚起基层治理的强大合力。

发挥党支部书记的主干力量。潞州区采取专职社区工作者培养一批、在职党员选任一批、社区“两委”干部兼任一批的方式选优配强小区党支部书记，全区448个小区党支部书记实现学历、年龄“一升一降”。小区党支部书记当先锋、作表率，充分发挥“头雁”引领作用，通过“书记工作室”、导师帮带制，辅导帮带新任小区书记，带领党员先锋队开展志愿服务，组织党员骨干、热心居民开展“问需行动”，及时掌握居民需求，涌现出太行东街街道英华小区党支部书记常明立、英雄南路街道文心苑小区党支部书记崔和芳、延安南路街道林园小区党支部书记刘伟庆等一批先进典型。

发挥报到党员的辅助力量。潞州区以主题教育为契机，开展在职党员到居住地小区报到，充分发挥在职党员在服务小区、服务群众中的先锋模范作用。小区党支部根据报到党员个人特长和意愿、小区实际需求为党员认领1个服务岗位。在网格、楼栋醒目位置亮明党员身份，分类建立自管党员、在职党员、青年党员、离退休党员、流动党员“5

本台账”，组织在职党员积极担当矛盾调解员、治安巡逻员、政策宣讲员等，为群众提供组团式、专业化服务。西街街道长安社区乐活小区成立“小乐帮办”微信群，组织在职党员收集居民诉求和“微心愿”，在群内积极“接单”，为居民提供缴纳医保、送学上门、寻找失物等服务，用实际行动为群众解决问题。

发挥社区网格员的专职力量。网格员每天巡查一遍网格，每月更新一次信息、每季度走访一遍居民，采取文字记录、拍照录像、电子档案等方式，建立“民情台账”，实行“接诉即办”，及时准确收集反馈社情民意，快速高效解决群众反映的问题，做到件件有落实、事事有回音。注重强化正向激励作用，每年定期开展“星级网格”“优秀网格员”等评选活动，评价结果作为网格员评先评优、等级晋升的重要依据，激励网格员发挥自身作用、投身小区治理。同时，畅通网格员晋升渠道，将表现优异、群众认可的网格员纳入社区“两委”干部后备库，社区“两委”出现空缺后从后备库中选拔，极大激发网格员的工作热情。

发挥共驻共建单位的补充力量。通过街道、社区建立联席会议制度，将辖区机关单位、学校、医院、国有企业等组织起来，参与基层治理。开展机关企事业单位党组织与小区党组织结对共建，按照小区“缺什么补什么”的原则，确定需要有关单位帮扶的重难点小区，切实解决居民群众急难

愁盼问题。机关企事业单位聚焦小区突出问题和居民实际需求，到结对共建的小区开展主题党日活动，深入小区开展志愿服务，签订完善共建协议，共同研究商定需求、资源、项目“三张清单”，实行“契约化”共建。

强化“红色物业” 为民服务增温度

住宅小区物业管理，是小区治理的关键和重要载体，事关群众生活品质和切身利益，也事关基层和谐稳定。潞州区聚焦物业管理这一民生实事，从健全党的组织体系和工作机制着力，进一步加强物业党建联建，使物业管理真正成为服务居民的有力抓手。

坚持一个引领。全区不断理顺体制机制，承接市级下放的19项住宅小区物业管理权限，在全省成立首个住宅小区物业主管部门，率先建立起区级、街镇、社区三级物业管理体系，实现一套机构管物业。在区级层面成立区物业管理服务中心，做到职能、人员、审批、服务、管理“五集中”；在街镇层面成立物业服务中心，安排专人负责物业管理工作；在社区层面组建环境和物业管理委员会，承担物业服务企业评优评级初审、矛盾纠纷调处等工作。同时，成立区物业行业党委和行业协会，对符合条件的物业服务企业及时建立党组织，暂不具备条件的物业服务企业，通过选派党建指导员、招聘党员员工、倾斜发展党员指标等方式加强党的工

作覆盖。全区199家物业服务企业中，建立党组织的有65家，选派党建指导员的36家；持续加强社区、小区党组织对业委会（物管会）的监督管理，全面推行“双向进入、交叉任职”。目前，23名小区党支部书记兼任业委会（物管会）主任，247名业委会成员兼任小区党支部委员，充分发挥了党组织在物业领域的政治功能和组织优势。

坚持三类分管。坚持问题导向、分类施策、对症下药，积极探索治理新路径。针对“三无”小区，采取“三步走”的工作方法，推动物业服务市场化。第一步，对老旧小区进行改造，推动物业服务企业“能接手”；第二步，实施“1+N”捆绑招标模式，推动物业服务企业“愿接手”；第三步，通过差异收费、多元经营、智慧化管理等方式，确保物业服务企业“留得住”。针对自管小区，创新设立“物业超市”，将服务质量高、群众口碑好的物业服务企业纳入“物业超市”中，以公平公开、双向择优为原则，实现市场化运行。针对专业物业服务小区，推广“自主点单”服务模式，由小区居民“自主点单”投票选择物业服务内容，物业服务企业以项目化服务形式入驻小区，开展专业化、精准化的服务。

坚持五方联动。为加强物业规范化运行，全区坚持五方联动，构建起全员参与、共治共享的社区物业党建联建工作格局。加强行业主管促规范，从规范监督管理入手，不断创新完善相关制度，在全省率先制定出台了“红黑榜”“投诉即办”“公示公开”等20余项制度，推动物业服务规范发展。加大行政联管强力度，设立全省首个“物业事务服务大厅”，将各类事项集中一站式办理，推动物管中心、城市管理、市场监管等部门合署办公、联合查处。加强司法调处化纠纷，利用好区物业纠纷人民调解委员会和“法官工作室”，邀请专业调解员入驻，启动诉前调解程序，随时应对群众物业投诉，力求最大限度把矛盾纠纷化解在基层。加强社会监督提效能，落实媒体监督责任，通过黄河电视台、上党晚报等官方媒体公开监督曝光，教育引导物业服务企业合法经营；公开区、镇街、社区三级投诉电话，方便居民群众反映问题。加强业务培训强本领，开展“千区组团万人训”活动，对三级物管、物业服务企业和小区业委会（物管会）等约两万余人进行专业培训。