

山东省临沭县：以人为本系统求解 服务为先全面提升

■记者 杜英姿 郭文治

面对社区居民结构复杂、诉求多元的现状，山东省临沂市临沭县深入贯彻“网红工程”精神要求，坚持系统求解，通过优化城市基层治理机制体制、建强社区先锋队、提高诉求办理质效、丰富社区服务供给，不断提升城市社区治理效能，形成了以党建促善治，用心用情用力办好民生实事的良好局面。

优化体制机制 搭建“主框架”

城市基层治理工作面广量大，头绪繁杂。临沭县着力完善顶层设计，搭好城市基层治理的“四梁八柱”，建立上下贯通、执行有力的组织体系。

推动专班化运行。在全市率先成立并实体化运行党建引领城市基层治理办公室，由县委书记、县长任双组长，下设社区党建、网格治理、“红色物业”等5个工作专班，由分管县领导担任各专班组长，分线推进，齐抓共管，从组织、民政、住建等相关部门抽调6名业务骨干集中办公，统筹推进党建引领城市基层治理各项工作。

坚持片区化管理。着力完善党建引领网格化治理体系，将全县43个城市社区划片集中管理，成立5个城市社区片区党委，优选50余名工作经验丰富的街道班子成员担任片区党委书记，配强30余名业务骨干，专职负责城市社区日常工作，在不改变现有隶属关系和职能边界的情况下，跳出条线视野，加强条块协同，将问题解决变得直接化、扁平化、高效化。

实施精准化考核。将党建引领城市基层治理工作作为差异化考核指标，纳入党（工）委书记抓基层党建考核，单台比播、专题赛马，压紧压实街道党工委主体责任，层层传达压力；同时，简化城市社区考核办法，聚焦热线工单办理、民生事业等重点工作，优化考核占比，提高考核的精准性和干部工作的积极性。

压紧压实责任 抓牢“关键人”

抓城市基层治理工作本质上是抓“人”的工作。临沭县紧盯城市基层治理关键环节的关键人员，着力抓好社区干部、党员、业委会成员等三支队伍，压实治理服务主体责任。

育强社区“领头雁”。选优配强社区干部，建强城市基层治理中坚力量。聚焦“选优”，由街道党工委牵头，组织候选人公开竞聘演讲，通过法定程序选举产



山东省临沭县锦园社区举办亲子手工活动。



山东省临沭县凤凰社区联合商圈举办“邻里节”活动。



山东省临沭县沭河社区设立幸福食堂解决老年人就餐难题。

生397名社区干部，选出居民信任的“当家人”，为社区治理打下坚实的群众基础。持续“管严”，坚持严管厚爱相结合原则，出台《全县城市社区干部规范运行管理办法》，从选用管用等8个方面进行规范，明确12种扣罚报账、10种停职免职负面情形，每年对社区干部进行1次政治体检，先后清理负面清单人员4人，提高了社区干部队伍纯洁性。做到“用好”，坚持“书记抓、抓书记”，开展社区干部“提能增效”行动，优化培训制度，破解社区干部工作规划性不足、危机感不强、业务水平不高等问题。先后组织外出学习13次，组建“新老书记搭档帮带”20余对，社区干部履职能力持续提升。

用好服务“先锋队”。充分发挥在职党员先锋模范作用，推动其深度融入社区、助力服务。创新“双评价”机制，选派2266名在职党员担任楼栋长、19名领导干部担任“红领书记”，明确规定在职党员要立足自身职责和专业特长，通过办理群众诉求、链接单位资源等方式参与社区治理，每年至少参与5次，对连续2次不参与社区服务的进行谈话提醒，连续3次的进行通报批评，在职党员服务社区情况与个人年终考核、评先评优相挂钩。同时，将服务社区情况纳入党委（党组）书记抓基层党建考核内容，引导在职党员下沉社区、服务群众。例如，翡翠星城在更换物业期间，社区21名在职党员积极响应党组织号召，联合走访业主600余人，搜集意见建议2000余条，协助召开4次业主大会，历时1个月依法解聘物业公司，同时成立党员志愿服务队2支，承担起物业交接期间

卫生打扫、垃圾清运等工作，以党员带着群众干保障了社区过渡时期的正常运转。

培优群众“代言人”。以业委会规范化建设为抓手，激发小区治理的内生动力。通过改选、调整小区业委会，督促业委会规范履职，发挥作用。出台《关于进一步加强物业管理服务工作的实施意见》，明确6条业委会成员任职资格条件，引导社区“两委”干部和党员通过法定程序参选业委会，推动业委会成员中党员占比达到60%以上，其中210名社区“两委”干部、党员担任业委会主任、副主任，占比66.25%；明确8条业委会负面清单，联合公检法等10余家部门，对全县1400余名业委会成员进行资格体检，调整选配业委会成员55名，保证业委会队伍的纯洁性。例如，平安社区针对颐龙现代城小区原业委会不作为、服务质量不佳的问题，发动“两委”干部、小区楼栋长，利用一早一晚时间，走访720余户居民，经过一个多月的努力，成功改选小区业委会，新推选产生7名业委会成员，其中社区“两委”成员兼任2名，占比近30%，党员6名，占比85%以上，在新业委会的配合下，成功清退了小区原有物业公司，引进了新物业公司，社区面貌焕然一新。

聚焦诉求化解 打好“组合拳”

群众利益无小事，抓好诉求办理是提升城市基层治理质效的必答题。临沭县以社区物业类工单办理为抓手，紧盯居民诉求，用心用情用力解决好群众急难愁盼问题。

联合居委会、业委会、物业公司召开“四位一体”联席会议，同时吸纳社会组织、驻社区单位等参加，搭建多方议事平台，推进简单纠纷类问题自行解决，复杂问题由社区党组织牵头，按照不低于1%的比例，2023年度撤换调整不胜任、不合格物业经理15名。探索履约保证金制度，由街道党工委牵头，按照小区物业服务费用年度应收额5%—10%的比例，收取物业公司履约保证金，在物业公司履职不及时、服务不到位的情况下，由街道启动履约保证金，采取紧急处置措施，保障居民合法权益。如临沭街道阳光社区针对供热管道老化损坏问题，及时启动履约保证金5000元对供热管道进行维修，确保按时供热，实现未诉先办。推广小区监督员机制，选聘110名工作人员任小区监督员，加入各小区物业管理微信群，通过线上线下动态明察暗访，及时发现小区问题，提醒和督促物业公司处理业主诉求，同时将小区监督员日常监督了解情况纳入物业公司考核，自实行小区监督员制度以来，累计收到并解决业主群内反馈问题530条，对8家办理诉求不及时的小区业委会进行了约谈，市级重点小区华丰现代城在更换物业经理后，月平均工单量从26件下降至8件，成效明显。

接诉即办重时效。紧盯群众急难愁盼问题，实现“小事不出社区、大事不出街道”。建立居民诉求多渠道收集机制，坚持以力量下沉推动问题上浮，通过书记接待日、广场述职、敲门行动、书记“码”上办等4种渠道，建立摸排情况台账，及时掌握居民诉求和意见建议，绘制“民情气象图”，确保问题诉求应收尽收；建立社区协商议事机制，每月由社区党组织牵头，

优化社区服务 绘就“同心圆”

为补齐城市社区在专业力量、要素保障、服务形式等方面的短板不足，近年来，临沭县发挥社区党组织的核心作用，着力在强队伍、夯基础、搭平台方面集中发力，推动形成“就餐在门口、养老在社区、服务零距离”的服务新格局。

夯实服务基础。把社服用房作为社区收益、服务群众的重要基础。推动社服用房应收尽收，由社区党组织牵头，统筹业委会、红领书记、在职党员等力量，通过协商会谈、现场执法、起诉侵占等方式，收回社服用房1.6万余平方米。实现社区资金资源增量，引导社区党组织在充分配置社区服务阵地后，探索通过出租闲置用房、领办集体经济组织等市场化的手段，在丰富社区服务供给的同时，增加小区公共收益。同时，在街道层面建立公共账户，按照“业委会申请、社区党组织审核、街道党工委审批”程序，

从严监管小区公共收益。目前，全县已出租闲置社服用房3000余平方米，实现小区收益80余万元，变“沉睡资源”为“增收引擎”，筑牢了社区服务根基。

充实服务力量。把社会组织作为补充社区服务的专业力量。着眼内部培育，实施社会组织培育专项行动，由社区党组织牵头，指导党员志愿者、社区能人等自发成立自行车协会、太极拳协会等社区社会组织43个，广泛参与社区治理，提供休闲娱乐、志愿活动等服务，推动实现“自我管理、自我服务”；加强外部引进，针对社区自有组织规模小、覆盖范围窄的问题，由社区党组织搭建平台，突出“一老一小”，引进养老机构、孤困儿童服务团等专业社会组织50余个，开展“红心慈善进社区”“助残阳光”等活动，将社区需求与社会资源精准链接，围绕矛盾调解、社会救助等服务短板，救助弱势群体1000余人次。

丰富服务内容。持续推进惠

民便民场所建设，落实“服务是最好的治理”理念。探索“社区诊疗点”模式，由社区提供阵地，卫生院提供医护人员和24小时自动取药机，让居民在家门口即可专业就医、平价购药；建设特色小区驿站，以小区党支部为单位，结合小区类型和居民构成特点，因地制宜设置助老服务、骑士爱心等驿站125处，满足不同类型居民服务需求，打造全龄共享服务空间；开办社区幸福食堂，由社区党组织牵头，通过国企助力、民企合作、社会组织参与等3种方式，开办社区幸福食堂10处，为社区居民提供就餐便利；创新服务载体，以位置相近的3—4个社区为一组，在党组织联合牵头下，每月举办1次“万市大集”活动，将便民服务“打包”送到群众家门口。目前已举办社区“邻里节”等活动600余次，服务社区居民10万余人次。临沭街道及下辖沭河社区全部入选省级“青春社区 伙伴计划”示范项目。（图片由临沭县委组织部提供）

点评

以赋能增效不断提升 城市基层治理现代化水平

■李德

基层治理是国家治理的基石，基层治理现代化是中国式现代化的本质要求。近年来，山东省临沂市临沭县坚持大抓基层的鲜明导向，通过强化党对城市基层治理的领导、加强基层干部队伍建设、提升化解矛盾纠纷和服务群众能力、创新社会多元主体参与基层治理活力等，不断为基层治理赋能增效，从整体上提升了党建引领城市基层治理现代化水平。

提高政治站位，强化党对城市基层治理的全面领导。临沭县始终把坚持党的全面领导、加强党的建设贯穿城市基层治理全过程、各方面，充分发挥党员在城市治理中的先锋模范作用，把基层党组织建设成为领导城市基层治理的坚强战斗堡垒。例如，临沭县在全市率先成立由县委书记、县长任双组长的党建引领城市基层治理办公室，坚持片区化管理，实施精准化考核，有效整合组织、民政、政法等基层治理资源统筹推进各项工作，加强了党对城市基层治理的全面领导，确保了城市基层治理正确政治方向。

创新体制机制，激发各主体参与城市基层治理活力。习近平总书记指出：“加强和创新社会治理，关键在体制创新，核心是人，只有人与人和谐相处，社会才会安定有序。”临沭县紧紧抓住城市治理中“人”这一关键因素，通过激发社会多元主体活力来提升城市基层治理质效。例如，着力抓好社区干部、在职党员、业委会成员、社区志愿者等三支队伍建设，通过有强社区“领头雁”、用好服务“先锋队”、培优群众“代言人”等举措，有效激发了社会各多元主体参与城市基层治理活力。

坚持问题导向，不断提升诉求化解及服务群众能力。临沭县始终坚持以人民为中心的价值理念，始终把及时有效解决群众的烦心事、操心事、揪心事作为城市基层治理的出发点和落脚点，通过不断提升服务能力来增强群众的获得感、幸福感和安全感。临沭县聚焦城市基层治理中化解群众诉求，打好“组合拳”，做到未诉先办强预防、接诉即办重时效、有诉共办聚合力，用心用情用力化解群众诉求、满足群众多元化多样化需求。例如，以社区物业类工单办理为抓手，有效化解物业矛盾纠纷，提升物业服务水平；紧盯群众急难愁盼问题，坚持和弘扬新时代“枫桥经验”，通过整合多方资源、搭建基层民主协商议事平台、夯实服务基础、充实服务力量等，实现“小事不出社区、大事不出街道、为民服务无盲点、矛盾问题不上交”，有效提升了城市基层治理的效能。（作者系中国浦东干部学院基层社会治理研究中心主任）



山东省临沂市临沭县城市景观风貌。