

山东省高密市：“大物业”集成改革激发社区治理新活力

■中共高密市委组织部

今年以来，山东省潍坊市高密市以“六比一争、全域建强”党建引领基层治理攻坚行动为抓手，聚焦“居民有需求、社区有服务”，坚持以城市社区“大物业”集成改革为关键牵引，系统推进“党建网、服务网、治理网”深度融合，构建起共建共治共享的社会治理新格局，不断提升服务精准度和居民幸福感。

织密“党建网” 筑牢组织基石

高密市将党的组织优势转化为推进“大物业”集成改革的治理效能，积极构建上下联动、一贯到底的运行体系，确保各级党组织成为推动高品质治理工作的“核心力量”。

完善组织体系，夯实治理根基。把组织链条深度嵌入工作链条，全面构建“街道党工委—社区党委—小区党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织架构。深入推进“支部建在小区”，制定小区党支部管理规范，按照“一小区一支部”原则，实体化运行219个小区党支部，划分楼栋党小组1634个，推选5326名党员中心户担任楼栋长、单元长，推动党的工作“进楼入户”，形成“一级带一级、层层抓落实”的工作机制。创新治理机制，培育文明

新风。全域修订居民公约，推动44个城市社区完善“自治—法治—德治”的“三治融合”治理体系，坚持以社会主义核心价值观为引领，将尊老爱幼、邻里互助、诚实守信等文明新风融入公约，全面梳理政务热线、信访、网络舆情等渠道的民意诉求，力求“一纸规约解决一类问题”，实行积分制管理，将规约内容细化量化，引导居民自觉遵守、养成习惯。去年以来，全市12345政务热线数量同比下降超40%。

整合全域资源，凝聚治理合力。制定出台《加强城市社区治理运行的工作意见》等一系列指导文件，明确部门单位32项配套工作任务，将机关、学校、“两企三新”等领域党建工作深度融入社区治理。组织75家市直机关单位常态化开展“双报到”，推动38名退休干部在“家门口”任职，牵头开展党组织领办公益集市、邻里文化节等活动120余场，服务群众7.3万余人，组织700余名新就业群体通过助力平安建设、隐患排查等方式参与社区治理，营造崇德向善、守望相助的社区氛围。

做优“服务网” 拓展惠民内涵

高密市将“大物业”集成改革作为践行“完整社区”理念的关键一招，聚焦阵地提升、平台

赋能、资源整合等环节，精准对接服务供给与群众需求，着力构建“15分钟党群服务圈”。

升级服务阵地，提升服务品质。全面推进党群服务中心功能优化与空间改造，新建、改扩建社区小区党群服务阵地3.8万平方米，70%以上面积用于直接服务群众和开展活动。全面推行“一窗受理、全科服务”模式，制定并动态更新便民服务项目清单，将7大类84项行政审批事项有序下放至社区，指导社区普遍设立综合服务窗口，全面开展“错时延时、预约代办”服务，切实做到“门常开、人常在、事办好”，累计服务群众3.8万人次，办理各类事项2.6万件。

搭建议事平台，畅通民意渠道。突破单一社区中心阵地限制，根据小区分布特点，灵活利用物业用房、闲置岗亭等空间，打造标准化“德邻议事厅”“三官一律工作室”“老娘舅拉呱室”等平台，推行“周六有约”和党员“三亮三比”机制，“一事一议”召开小区议事会416场，聚焦解决居民急难愁盼问题，收集居民诉求309件，解决群众身边关键小事185件，有效化解在职群体时间有限、老年居民行动不便的参与难题，实现“小事不出楼栋、大事不出小区、问题及时解决”。

盘活空间资源，激发服务活力。开展公共资源清理规范专项行动，聚焦社区服务用房

和物业管理用房、共有部分和共用设施设备以及小区公共收益“两房两共一收益”，进行拉网式排查，对规划建设、移交使用情况逐一登记、分类梳理，逐社区、逐小区建立资源台账，清理回收45处小区公用房，盘活利用阵地资源1.7万平方米，区分公益性、普惠性、商业性等不同功能空间，进行统筹运营和相互赋能，以“场地换服务”为多业态发展提供场所支撑。

强化“治理网” 彰显实践成效

高密市聚焦城市居民衣食住行全领域，以“大物业”集成改革为突破口，构建起覆盖全龄段、多层次的社区服务新生态，实现幼有所育、学有所教、劳有所得、老有所养。

创新国企领办，提升服务水平。探索国企领办模式，全面摸排全市186个老旧小区，划分为“管得好、管不好、无人管、自己管”四类，创新推出“无人管理小区社区+国企物业合作、服务差小区国企物业接管、市场物业+国企物业合作”三种模式，采取“肥瘦搭配”方式，按照“一托一”“一托多”思路，科学组合万顺城、岭南花园等10个组团服务项目，有效提升“失管小区”“低质小区”服务水平，实现“统一收费、资源共享”，彻底消除管理“真空地带”。

培育合作伙伴，丰富服务内容。增强城市社区“自我造血”能力，推广应用《培育发展社区服务公司指导手册》，成立24家社区服务公司，实施“一社区一惠民项目”，嵌入式引入养老托育、社区助餐、家政便民、文体休闲等多业态服务，积极引进远方文学、九方淘果、纷极书房、“哈罗侠”洗鞋、“德邻馒头”等76个“红色合伙人”，签订共建共营协议，创办共富工坊48家，为社区居民提供“公益+低偿”服务，助推社区实现增收320万元以上。

拓展共治模式，破解治理难题。全面推行党建引领“众议众筹众管”工作法，针对不同项目特点分类实施筹资，对改造需求迫切的项目采取“党委+居民”共同出资，轻量型项目发动“红色合伙人”赞助，提升类项目通过“政府+公共收益”兜底推进。建立22支社区治理微基金，通过社区基金网络募捐、线上筹款、争取上级资金支持等渠道筹集资金155万元，解决路面硬化、老旧小区改造等治理难题360余件，形成“小事共商、资金共筹、困难共解”的基层治理新局面。

人民城市为人民，让居民在家门口享受优质的公共服务，是“关键小事”，更是“民生大事”，高密市将继续紧扣居民需求，以“大物业”集成改革为关键抓手，积极探索、改革创新，奋力打造城市社区幸福家园建设的“高密样板”。

云南省文山市：“红色物业”推进城市基层治理提档升级

■中共文山市委组织部

云南省文山壮族苗族自治州文山市城区面积约38平方公里，常住人口约43.7万人，下设3个街道、32个城市社区、583个居民小区。随着城市化进程的不断推进，住宅小区在城市治理中的地位日益凸显，但随之而来的治理难题也层出不穷。矛盾纠纷失管、物业服务不到位、社区管理失能、小区违章搭建、公共设施破坏、环境卫生脏乱差等群众意见集中的问题，成为制约城市基层治理的普遍性难题。近年来，文山市坚持以“小物业、微治理、大服务”为抓手，全面实施“七乡红色物业”治理工程，深入探索“红管邻治”新模式，着力打造“党建引领好、队伍建设好、治理机制好、服务管理好、小区品质好、邻里关系好”的“六好”美丽家园，推动物业服务和管理水平双提升。今年5月，文山市成功创建成为全国文明城市。

健全红色机制 小区治理动起来

健全组织体系。文山市构建市、街道、社区三级党组织领导物业服务管理的联动机制，市级层面建立“七乡红色物业”联席会议制度，定期研判解决重大问题；街道层面实行党工委书记和办事处主任“双组长”

制，确保责任到人；社区层面配备1名社会事务员负责处理日常事务。累计召开“七乡红色物业”联席会议7场次、街道工委会议16次、社区协调机制会议97场次，形成上下联动、齐抓共管的良好局面。

育强业委会。持续加强业委会规范化建设，要求新成立的业委会党员比例不低于50%，严把换届竞选关，聚焦“领头雁”培育，将有公心、有能力、有爱心的党员及小区党支部书记推选为业委会主任。聚焦物业管理法律法规等业务知识，对全市业委会成员进行分批全覆盖培训，不断提升履职能力。目前全市583个小区共成立业工委542个，成立物业管理委员会37个。

细划“微网格”。依托“全科网格”设置，延伸设置小区微网格976个，组建由1名社区干部加N名楼栋长、党员、志愿者组成的微网格服务队伍3261人，建立社区党组织+小区党支部+业委会+微网格长+党员中心户”五级联动治理体系，形成了以小区党支部为核心，业委会、物业企业等多方共同参与的基层治理新模式。

建强红色引擎 小区治理活起来

建强“红堡垒”固基。文山市做实小区和物业党支部，择优配强党支部书记，推行物业

服务企业党员负责人与社区党组织（或小区党支部）成员“双向进入、交叉任职”，依托物业服务行业党委，选派108名党建指导员不断加强对小区治理和物业企业的领导。目前，已成立物业企业和小区（网格）党支部249个。

打造“红阵地”聚力。开展小区红色阵地建管用攻坚行动，整合小区物业、社区配套用房等资源，打造集党员活动、协商议事、居民服务等功能于一体的小区党群服务站65个、党群议事亭51个，依托党群服务阵地亲民化设置棋牌活动室、阅读沙龙等多功能共享开放区，建成“邻里驿站”“老干部之家”等邻里共享空间34个，极大丰富了居民群众精神文化生活。

组建“红管家”释能。组建由小区居民党员、在职党员、业委会成员以及有服务意愿的离退休老干部等组成的小区“红管家”队伍76支，优选政治素质好、协调能力强的党员担任负责人。依托“红管家”队伍成立“老伙伴”“好姊妹”“兵哥哥”等志愿服务队37支1374人，常态化开展“点亮微心愿”“爱心送餐”等志愿服务活动660余场次，惠及5.8万余人，有效激发了居民参与小区治理的积极性。

凝聚红色合力 小区治理优起来

以老旧小区改出宜居新生

活。文山市以老旧小区改造为抓手，通过线下走访以及线上网格群听民声、集民意、聚民智，广泛发动居民群众参与老旧小区改造，通过完善配套服务设施，实施小区绿化、美化、亮化工程，将54个“问题小区”变身“花园小区”和群众打卡点，彩色的地面、规范的车位、崭新的党群服务中心让居民群众喜悦之情溢于言表。

以“城管革命”革除“顽瘴痼疾”。以实施“城管革命”为契机，推动城管执法力量下沉延伸至小区，联动社区和物业、业委会力量，重拳整治小区乱堆乱放、乱停乱扔等“顽瘴痼疾”。累计拆除小区违章建筑物855余处共9万余平方米，清理垃圾杂物1516.2吨，新规范停车位6597个，配备充电设施630个（处），有效提升小区环境品质。

以文明新风育出新风尚。修订完善小区公约、市民公约，广泛宣传践行社会主义核心价值观和道德模范事迹，开展“文明健康·有你有我”等主题宣讲800余场次，对楼道小广告、墙面乱涂乱画现象进行重点整治，引导居民破除生活陋习、移风易俗，助力文山市成功创建全国文明城市。

激发红色效能 小区治理暖起来

“亲邻议事”助邻。文山

安徽省亳州市谯城区：打造小区“毫议站” 三级联动解民忧

■中共亳州市谯城区委组织部

今年以来，安徽省亳州市谯城区坚持党建引领基层治理，深入践行“六尺巷工作法”，坚持“党建引领、群众说事、多元解事、礼让和事、网格管事、群力防事”理念，通过打造小区“毫议站”，建立议事协商“三级联动”机制，织密居民诉求响应“网络”，构建共建共治共享的基层治理新格局。工作开展以来，召开议事协商会议168次，解决群众问题诉求185件，办结率96.8%，满意率99.5%。

统筹推进 形成协同联动新格局

坚持高位推动。谯城区将议事协商工作作为“一把手”工程，区委书记牵头制定居民议事协商工作实施方案，组织部门审核把关小区“毫议站”议事规则，先后到先进地区考察学习4次，组织召开专题会议7次，对居民议事协商、“毫议站”建设工作作出具体安排。

坚持试点先行。选择2个街道、4个社区、8个小区先行先试，区级进行蹲点调研，全过程

指导推进，通过组织实地观摩、座谈交流，充分吸收居民、物业、干部等多元群体意见建议，总结经验做法，分析存在不足，改进工作举措，逐步在全区41个社区、85个小区全面推广，以点带面提高基层治理精准化、精细化水平。

坚持健全机制。总结提炼“小马扎议事会”“物业经理接待日”等典型经验，围绕小区安全监控、停车管理、公共资金使用等热点，明确9条议事协商事项、6条不应承担事项作为“正负面清单”，因小区制宜制定

“毫议站”议事规则，健全问题收集、确定议题、会议协商、跟踪问效等机制，推动“毫议站”有法可依、规范运行。

建章立制 健全议事协商新体系

建设议事阵地。制定《谯城区小区“毫议站”建设工作计划》，明确覆盖范围、建设标准、推进措施、工作时限，深入挖掘闲置用房、物业办公场所、小区党群驿站等公共空间，打造“毫议站”85处，张贴议事协商规

则、事项范围、议事流程等，合理布置议事场所，搭建居民“家门口”的议事平台。

组建议事机构。小区组建“毫议”议事会，注重选定小区党组织、业委会、物业服务企业代表“常驻”，议题涉及居民作为“流动席位”；社区建立居民议事协商机制，明确委员5人至9人，从“两代表一委员”、五老乡贤、业主委员会、城乡居民组长中择优推荐产生；街道召开党建联席会议，由街道党工委专职委员、涉及的区级职

（下转B11版）

（上接B10版）

能部门负责人组成。

规范议题收集。小区（网格）党支部牵头，对照议事协商事项正负面清单，线上通过暖心走访平台、居民微信群等渠道收集社情民意，线下推行网格化服务管理，通过在网格显著位置设置“心愿箱”、定期召开居民“板凳会”以及每季度开展1次全覆盖入户走访等方式收集居民反映事项，组建“街道—社区—小区”三级“微心愿项目库”。

分级办理 提升诉求解决新效能

推行分级办理。谯城区突出“小事小区办、大事社区办、难事街道办”，开展议题办理专项行动，构建议题“街道—社区—小区”三级联动办理机制，小事由小区（网格）党支部牵头解决，大事由社区党组织引入辖区学校、医院、企业作为“社区

合伙人”合作解决，难事由街道党工委会同区级职能部门攻坚解决，常态化发挥问题闭环处理机制作用，推动居民诉求清单式管理、闭环式销号。

攻坚重点事项。推进重点事项提级办理，对超越街道和社区职权、涉及主体多元、解决周期较长和矛盾纠纷类议题，社区实施“红色项目”，引入法院法官、律师事务所律师等专业化群体，通过“法律释疑+情感疏导”双路径，为复杂问题提供法律咨询、技术指导等专业化服务，合力破解物业纠纷、公共收益分配等难题15个，高效推进议题办结。

常态跟踪问效。从五老乡贤、楼栋长代表、居民代表中择优选拔成员534人，组建小区事务监督委员会85个，对小区“毫议”议事会讨论事项落实情况进行监督评价，同时实行“一事一月一评一公示”制度，推动“解决一个问题”向“完善一类

机制”升级。

示范引领 营造共建共享新氛围

注重结果运用。谯城区落实居民评议机制，定期通过问卷调查、电话回访、座谈交流等方式了解群众满意度，收集采纳群众意见建议，持续改进工作举措。针对居民反映的“好意见”、解决问题的“金点子”，经商谈达成共识后，及时汇总整理形成意见建议4条，以调研报告、社情民意信息等方式报送区委、区政府，推动自上而下开展专题调查研究、分析研判。

强化激励考核。每季度通过访谈基层党组织负责人、查阅台账资料、实地走访调研和电话随机抽查等方式，了解议事协商工作落实情况，将议事协商成效作为街道党委书记抓基层党建述职评议“必述必考”内容。



亳州市谯城区薛阁街道马元社区天润花园小区升级改造商铺污水管道。

亳州市谯城区委组织部供图

突出示范引领。建立健全议事协商成果采纳、实施和反馈机制，对议事事项实施过程及结果及时通过微信群、公开栏、小区广播等渠道进行公示。同时，总结“毫议”议事会等经

验做法，形成典型案例，依托“谯城组工”“谯城发布”等微信公众号，开辟居民议事协商栏目，宣传推广23期，在全区营造小区居民积极参与、共商共解小区治理难题的良好氛围。