

# 辽宁省锦州市凌河区： “三个聚焦”打造多元化“居民会客厅”

■中共锦州市凌河区委组织部

近年来，辽宁省锦州市凌河区以“幸福新社区”建设为抓手，锚定服务优质精细，培植社区服务品牌，打造多元化“居民会客厅”，实现幸福感、获得感可感可及，服务群众“零距离”。

## 聚焦“规范化”创建 统筹布局强阵地

强化顶层设计。凌河区按照统一形象标识、统一项目设置、统一运行流程、统一服务规范、统一资源调配的“五统一”标准，制定《凌河区社区党群服务中心建设标准及导则》，形成规范化体系，围绕34项建设标准，完善“会客”功能，更多地将服务空间让渡于民。

突出分类指导。成立审核指导专班，把关平面设计图、参与装修设计，根据基础条件优劣，分别实施分步“改扩建”或通过“撤、减、搬、移”进行“微改造”。通过样板引路、经验累

积、方案优化，33个社区“居民会客厅”提档升级。

聚焦“三年行动”。将“居民会客厅”建设情况纳入“星级堡垒”评定、党建实绩考核、振兴突破等重要指标，延展会客厅服务载体，建成首个数字产业园党群服务中心，辐射“两企三新”等党组织54个，作为基层党组织书记、党员干部教育培训的第二课堂，为党员干部干事创业提供实践积累，“党建+人才+服务+振兴”优势凸显。

## 聚焦“完整性”设施 整合资源优服务

坚持系统谋划。凌河区以打造“完整性”社区为目标，按照“办公面积最小化、服务功能最大化”原则，采取“一室多用、多室联动、错时使用”等方式整合现有资源进行改造，形成“1847N”党群服务中心布局建设体系。

注重整体推进。围绕1个党群服务中心建设，打造聚合接待、展示、议事、办事、会客、

休憩、阅读、自助办理8大功能的居民会客厅，创办“幸福教育”“便民食堂”“医疗康养”“就业服务”4个服务中心项目，设置党群、便民、志愿服务、智慧社区、议事协商、文娱活动、新业态孵化7项特色服务平台。

实现全要素链接。在居民会客厅开设居民议事会、圆桌会等，面对面听取、解决群众所需所盼。链接居民需求，开放公共资源，引商共建，形成“社区+企业+社会力量”共建体系。提供共享饮水机等多项便民设施，开放文娱活动室等多个功能区，让居民多元需求在会客厅“一站式”满足。

## 聚焦“全科式”机制 连心服务惠民生

突出便民强服务。凌河区推行全科网格一线工作法，实行首问负责、全程代办、延时服务，在743个网格实行“一岗受理、走动服务”工作机制，以流动式“窗口”提供全科服务，通



辽宁省锦州市凌河区石桥子街道丽都社区居民在居民会客厅参加手工剪纸活动。锦州市凌河区委组织部供图

过“民情日记”实时反映诉求、解决问题1600余件。

突出为民办实事。依托机关党组织服务基层活动，组织信访、民政、人社等职能部门示范建立基层联系服务站17个，将业务触角延伸到群众“家门口”。聚焦“一老一小”，将教育与托幼、爱老相结合，打造“四点半课堂”“社区老年大学”等特色品牌，构建老有所学、幼有

所有的教育生态。

突出利民增福祉。以居民需求为出发点，开展健康讲座、问诊义诊等暖心服务70余次，受益人群2万余人次。依托社区综合体运行，为群众提供“免费+低偿”“健康+实惠”的托养、配餐等多元暖心服务，强化回馈机制，产生的经济收益用于社区公共事务、社区服务项目等，形成营收反哺基层治理的“优循环”。

# 河南省新野县：激活社区治理“神经末梢”

■中共新野县委组织部

社区作为城市治理的重要环节，其治理效能直接影响到城市治理能力的现代化进程。今年以来，河南省南阳市新野县认真贯彻落实习近平总书记考察河南时的重要讲话精神，紧紧锚定“两高四着力”总目标，聚焦“社区组织管理、网格体系覆盖、红色物业建设”三个维度，持续优化提升社区服务水平，不断夯实筑牢基层社会治理根基。

## 聚焦社区组织管理准度 提升基层治理效能

新野县坚持把加强社区组织管理作为夯实基层党建工作重要基础，全力抓建设、强管理、提效能，推动基层党组织全面覆盖、管理规范、功能完善。

完善阵地建设，延伸服务半径。持续推进社区阵地标准化、规范化建设，通过社区自筹自建、街道支援帮助、联系单位支持、“大党委”成员共建等4种方式，不断拓展阵地资源维度。同时，以“党建带群建”为抓手，持续深化工会、妇联、团县委、教体局等10余个部门高效联动，依托社区居民会客厅、妇女之家、未成年人活动室、家长学校等载体，开展弱势群体关爱、困难居民服务等活动

120余次，持续延伸党建服务触角。

强化干部储备，壮大社区力量。坚持外引和内培相结合，持续拓宽选人渠道，针对致富能手、退伍军人、返乡创业能手、社区专职工作者等群体，储备社区后备力量69名，进一步深化结对帮带机制，街道班子成员、社区“两委”干部“一对一”开展交流指导165次，综合运用设岗锻炼、跟班学习、参观考察等方式学习充电、持续补能，不断提升后备力量综合素质。

坚持以考促干，激励担当作为。全面加强社区干部政治上的激励、工作上的支持、待遇上的保障，积极落实《聚焦“五聚五提”，激励干部担当作为若干措施》，完善社区工作考核、奖惩激励、结果运用等9项制度，以政治素质、工作实绩和居民群众满意度为考核重点，持续强化营造激励先进、鞭策后进干事创业的浓厚氛围，有序推动村级运转经费和社区“两委”干部工作报酬落地落细，不断激发基层干部干事创业内生动力。

## 聚焦网格体系覆盖广度 全面化解矛盾纠纷

网格化治理是缩小实体单元、精细基层治理的利器。新

野县坚持做实做细网格治理体系建设，全面提升基层治理精细化水平。

织密网格体系，夯实治理基础。聚焦园区、商圈、学校等区域，以住宅小区、楼院为基本单元，对现有网格进行整合优化，科学设置专属网格，将城管、环境、综治、信访等12类事项纳入网格中，调整优化城市社区网格226个、专属网格107个，做到扁平化指挥、高效化动员、精密化管控，不断提升网格对灾害事故、社会安全、公共卫生等事件的监测预警、快速处置能力，实现多方协作、一网联动。

建强网格力量，凝聚治理合力。按照“网格长+专职网格员+兼职网格员+志愿者”模式，因地制宜配备专兼职网格员126人，建立网格事项清单、工作标准清单“两个清单”，定格、定责、定人、定效，做到“网中有格、格中有人、人中有责”；加强网格党组织建设，构建“社区党组织—网格党支部—楼院党小组—党员中心户”组织体系，聚焦业户单位、楼宇物业、重点企业等领域，将165名党员纳入网格党组织，持续发挥党组织在网格管理中的示范引领作用。

提升网格质效，破解治理难题。探索建立以网格为事件流转源头的统一受理、分类办理、评价反馈机制，有序搭建

“线上+线下”双轨信息收集平台，通过信息平台、手机APP、居民微信群等渠道，依托社区网格工作站等平台，发挥网格员“人熟、地熟、情况熟”优势，广泛收集网格内安全生产、矛盾纠纷、信访人员等问题线索930余条，做到网格信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈闭环化处置，不断化解基层各类风险隐患。今年以来，协助化解矛盾纠纷494件，解决群众急难愁盼问题213件，处理各类隐患836件。

## 聚焦“红色物业”建设深度 提升为民服务质效

新野县坚持以党建引领推动物业管理融入基层社会治理，强化改革创新、致力服务提质、聚焦问题化解，不断推动“红色物业”工作高质高效发展。

坚持系统思维，在党建基础上下功夫。坚持党对物业行业管理工作的全面领导，按照“组织部门统一领导、社工部门牵头抓总、行业党委具体负责”工作原则，以“红色物业”建设为契机，按照“应建尽建、能建尽建”的原则，建立崇文社区三乐园、新城社区一品锦绣山河、孟营社区建业尊府等“红色物业”阵地10个，持续扩大物业服务企业、业委会（物管会）党的组织和工作覆盖，推动物业

管理融入基层社会治理，夯实“红色物业”建设基础。

强化机制赋能，在治理效能上求突破。深化党组织领导的居委会、业委会、物业服务企业“三方联动”机制，全面推行物业服务企业、业委会（物管会）党员负责人与社区党组织成员“双向进入、交叉任职”制度，指导社区、物业小区成立物管会，通过党员带头示范、搭建议事平台、发挥“五老”余热等方式，召开“三方”联动议事会11次，做到“邻里议事一议、好点子讲一讲、烦心事聊一聊”，推动社区多方建设力量实现“自治、法治、德治、共治”集聚效应。

深化共驻共建，在服务质效上做文章。聚焦小区居民杂物乱放、占用公共绿化带、飞线充电、物业服务质量等突出问题，以“双报到双服务双评议”活动为载体，组织驻区机关企事业单位、非公企业（社会组织）党组织与社区党组织签订共驻共建协议96份，积极动员县直机关2600余名党员下沉参与社区“红色物业”建设。同时，依托9个“暖新驿站”，积极开展“党建引领 做优服务 温暖民心”、社区春晚、戏迷乐园等活动80余次，解决小区物业纠纷、停车位改造、电梯维护等问题68个，实现小区物业问题动态清零、有效解决。