山东省聊城市茌平区：“红邻书记”解难题 基层治理提质效

■中共聊城市茌平区委组织部

近年来，山东省聊城市茌平区创新推行党建引领、骨干下沉、驻点破题、多元共治的“红邻书记”基层治理模式，通过干部下沉小区、力量扎根一线、矛盾就地化解，破解城市小区治理难题，实现小区治理“有人干、有事干、干得成”。截至目前，全区选派“红邻书记”31名，累计化解矛盾纠纷、解决民生实事300余件，攻坚小区市民热线投诉量同比下降37.6个百分点，城市基层治理精细化水平得到显著提升。

精准选派赋能强队伍

茌平区聚焦小区治理力量虚化、牵头力量薄弱、统筹能力不足等问题，坚持择优选派、团队赋能、示范引领，健全小区治理一线骨干力量。

严筛优选精准匹配。选派“红邻书记”进驻小区，“一小区一策”开展分类整治，建立“红邻书记”储备人才库，重点从退出领导岗位干部、优秀退休党员、机关企事业单位骨干中择优选派，突出政治素养过硬、群众经验丰富、善于矛盾调处、统筹协调有力四项能力，按照“小区问题研判—治理需求摸排—人员双向匹配”工作流程，优先向矛盾集中、物业薄弱、诉求高发小区派驻骨干力量，实现派驻力量与治理需求精准适配。

建强红邻服务团队。以“红邻书记”为枢纽，统筹整合小区党支部、物业、业委会、网格员、双报到党员、热心居民、退休老党员老干部等小区内生力量，联动社区民警、退役军人、法律顾问、调解能手、社会组织等外部专业力量，择优组建便民服务、环境整治、矛盾调解、关爱帮扶等专业化“红邻书记团队”64支，培育小区党员志愿服务组织93支，收集群众意见建议117条，开展志愿服务100余次，形成“书记牵头、党员带头、群众参与、多方联动”的梯次治理格局，推动各方力量从“各自为战”转向“攥指成拳”，彻底改变以往小区治理“无人管、没人抓、管不细”的局面。

树牢导向激活头雁效应。注重发挥“红邻书记”“头雁引领”作用，鼓励“红邻书记”亮身份、亮职责、亮承诺，以个人示范带动党员群众广泛参与治理。充分发挥先进典型的辐射带动作用，以标杆人物带动一批骨干队伍成长，形成“一名书记带动一个小区、一批标杆带动一片治理”的良好效应。朱王永盛家苑小区“红邻书记”袁庆华，主动亮明身份，将自家车库改造为“红邻服务站”，吸纳16名党员、热心群众组建志愿服务队，常态化开展矛盾调解、便民代办、特殊群体帮扶，运行7个月收集解决民生诉求26件，把“小站点”打造成群众“不打烊的民意窗口”，以个人示范带动小区共治氛围全面形成。

回应群众关切明靶向

茌平区立足群众急难愁盼，细化履职清单、明确攻坚重点、分类精准施策，推动治理资源精准下沉、治理力量精准发力、民生难题精准破解。

规范履职强化赋能培训。出台《红邻书记履职清单》，细化5大类30项工作职责，明确政策宣传、民情走访、矛盾调解、便民服务、自治推动等履职方向，厘清工作任务与攻坚重点，实现书记履职标准化、常态化、规范化；组织岗前实操培训，通过专题授课、现场教学、经验交流等方式，补齐“红邻书记”短板，提升化解小区复杂问题、统筹多方主体的实战能力。

分类破解小区治理难题。针对老旧小区设施老化、回迁小区诉求多元、商品小区邻里疏离等差异化治理痛点，聚焦环境提升、停车治理、邻里调解、老年帮扶等重点领域，联动24家驻区单位，推动部门资源、服务力量下沉小区一线，累计攻坚化解一批历史遗留民生难题27件。同时紧盯物业服务质效不高、收费与服务不匹配、热线投诉居高不下等突出问题开展物业问题专项整治，对矛盾集中、反复投诉的重点小区，落实区级领导包联督办、街道统筹推进、“红邻书记”驻点跟踪整改机制，倒逼物业服务提质增效，从源头化解物业类矛盾纠纷，处置群众诉求148件，办结率100%。

激活居民自治内生动力。盘活各类资源建强阵地矩阵，采用“共享一批、改造一批、盘活一批”模式，打造88处小区议事微阵地，依托“有事来聊”协商议事载体，常态化组织小区党支部、业委会、物业、居民代表等开展议事协商，排查整治安全隐患82处，办结群众微心愿126个，引导群众从治理旁观者转变为参与者，推动民事民议、民事民办。安居康城小区“红邻书记”娄存宾推行“马扎议事、现场解难”模式，把议事会搬到楼栋前，就地研究对策、协调资源，靶向破解“停车难、充电难、就餐难”三大民生堵点，把矛盾化解在萌芽，把问题解决在一线，实现小区市民热线投诉全面清零，让协商议事成为化解基层矛盾的有效抓手。

健全闭环机制强保障

茌平区压实履职考评、资源保障、动态管理全链条，推动“红邻书记”履职由“驻得下”向“干得好”转变。

健全台账销号管理机制。“红邻书记”通过敲门走访、议事座谈、热线梳理，全面摸排小区问题，建立民生诉求、矛盾隐患两张台账，实行“问题收集—分类交办—限时办理—回访销号”闭环管理，建立“四色分级”处置机制，做到绿色“小事”小区自办、黄色“大事”社区协办、橙色“难事”街道联办、红色“要事”区级督办，做到事事有登记、件件有回音。

动态管理落实能上能下。定期晾晒“红邻书记”办实事、解纠纷工作成效，构建量化考核评价体系，综合实地核查、入户走访、街道评价等维度，将支部规范化建设、热线投诉降幅、历史积案化解、群众满意度作为动态调整、评优激励的核心标尺，对成效好、群众认可度高的小区优化派驻力量，对推进滞后、不胜任岗位的及时动态调整，严实履职责任，确保队伍始终保持战斗力。目前已动态优化调整5名“红邻书记”。

强化资源保障激励担当。统筹党费、为民服务专项经费，为“红邻书记”开展小区活动、攻坚民生难题提供资金支撑，加大先进典型选树宣传力度，营造比学赶超、实干为民的浓厚氛围，推动“红邻书记”治理机制常态长效、落地生根。

辽宁省锦州市凌河区：深耕邻里睦治 绘就幸福图景

■中共锦州市凌河区委社会工作部、区委组织部

近年来，辽宁省锦州市凌河区坚持党建引领基层治理，聚焦邻里共建、民生服务、矛盾化解、制度建设多方发力，以活动聚人气、以服务暖民心、以协商解难题、以机制固长效，聚力吹响“邻里集结号”，推动邻里关系从“陌邻”转变为“睦邻”，实现基层治理从“被动管理”向“主动共治”迭代升级，探索形成一条党建引领、组织赋能、党员带动、群众广泛参与的熟人社区基层治理新路径。

阵地聚温情 打破邻里“陌生墙”

凌河区坚持党建引领，由区委组织部、区委社会工作部统筹部署，构建“街道党工委—社区党组织—网格（小区）党支部”三级联动体系，推动党组织力量向下扎根、治理触角全域延伸。

充分发挥街道党工委牵头抓总作用，统筹资源、整合阵地，拓宽社区党群服务中心服务场景，盘活小区文化广场、休息长廊等公共空间，布设“党员睦邻点”416个，组织832名党员主动亮身份、亮承诺，下沉一线驻点服务，串成一张群众“家门口”的服务网，真正让群众走得进来、坐得下来、办得了事，推动基层服务从“坐等上门”转变为“邻里串门”。

社区党组织坚持以群众需求为导向、以“趣缘”为纽带，精准匹配不同群体的兴趣偏好，打造“绿色惠民智享亭”，常态化开展惠民展演、非遗手工体验、金融反诈课堂、心理健康疏导、交通安全宣传、法律事务援助等多元惠民服务240余期7000余人次。联动周边商户推出“亭里打卡、周边打折”机制，居民参与活动即可获得联名“邻里惠享券”，让惠民服务与温情互动持续升温。

网格（小区）党支部因地制宜，面向老年人搭建棋牌对弈、智能手机使用指导等平台，面向中青年开展技能互助、亲子互动活动，面向青少年提供书画创作、跳蚤市场服务等，用一场场接地气、聚人气的趣味运动会、美食烘焙等活动吸引居民从“被动围观”到“主动参与”，从“点头之交”到“活动搭子”，逐步消融邻里间的陌生壁垒。

机制固长效 串起邻里“日常暖”

凌河区以共建聚合力、以共治破难题，推动治理成效转化为民生成效，真正实现发展成果群众共享。社区盘活闲置杂物间、楼梯边角等微空间，创新打造“共享工具屋”“共享空间站”，采取居民捐赠、社区统管模式，归集螺丝刀、扳手、梯子等便民工具，分类登记入册，对每件工具清晰标识，分区编码存放，居民按需登记后随用随取、无偿共享。

全区摸排登记退休电工、木工、医生、理发师等“邻里能人”160余人，以“共享工具屋”为载体，衍生打造“流动能人驿站”，建立能人信息台账，分类梳理技能特长、服务意愿，依托党员睦邻点、共享空间站等阵地，按需对接居民诉求，开展家电检修、义诊义剪、免费磨刀等便民服务，推动居民从“借工具”向“出手艺”转变，把居民个人特长转化为邻里互助的治理力量。

针对老人、儿童，开设“隔代亲·小课堂”，每周周中，老年志愿者带孩子们开展娱乐、益智等活动；周末，儿童志愿者上门为独居老人送陪伴、送节目等，使“一老一小”在读书看报、手工制作等互动中实现服务共享。同时，推出“邻里时间银行”，居民参与邻里互助服务时长“存入”个人账户，可兑换同等时长的他人服务或社区福利，实现我帮人人、人人帮我的良性循环。

熟人聚合力 激活基层“共治源”

凌河区坚持践行和发展新时代“枫桥经验”，不断完善多元矛盾纠纷化解体系，在建强社区干部调解力量的基础上，广泛发动社会力量，在组织推荐的基础上，由群众推选居民代表、楼栋长、物业员工等“熟人面孔”成为“调解帮手”，充分发挥其扎根楼栋、贴近群众的优势，通过“邻里圆桌派”“解忧茶社”等载体，将议事桌搬到居民楼下、凉亭等场所，就近排查化解邻里、物业等各类矛盾1300余件，实现大家的事大家商议、大家选的人大家认可。

完善“征集—协商—反馈”闭环台账，收集居民意见建议500余条，通过议事协商形成48小时内解决方案400余个，办结率和满意率均超过95%，实现居民从“围着看”到“上前干”，从“发泄情绪”到“解决问题”的良好局面。依托邻里骨干、志愿达人，组建社区“民情瞭望队”，发挥他们熟地形、熟住户、熟情况的“三熟”优势，开展隐患排查、帮扶救助，累计解决充电桩增设、停车位优化、楼道环境改造等民生实事130余件，服务覆盖居民3000余人。吸纳快递骑手、外卖小哥400余人担任“邻里流动监督员”，动态排查上报安全隐患、邻里矛盾、民生诉求各类问题700余件，组建60余支特色志愿服务队，服务群众万余人次。

深化“一社一品”建设，培育“十全十美”“朝所夕舍”“丽享·幸福”等45个特色服务品牌，一社一策打造差异化基层治理载体，同向聚力建设“幸福新社区”。

文化润人心 奏响睦邻“和谐曲”

凌河区坚持以文育人、以德润邻，培育“与邻为善、以邻为伴”的社区文化。在全区发起“邻里公约大家定”活动，秉承居民议事、居民定规、居民守约的原则，引导居民共同商议、民主拟订“我们的约定”，将楼道清杂保畅通、文明养犬牵绳清便、夜间降噪文明作息等邻里细节纳入公约规范，成为辖区群众自觉践行、共同恪守的文明准则和基层治理道德坐标，以微约定涵养新风气，以小文明凝聚大和谐。

社区设立“邻里善举回音壁”，鼓励居民通过手写感谢卡、暖心留言、邻里点赞等方式记录日常帮扶、随手善举，让默默付出的居民站上文明“C位”。社区为热心居民建立“爱心档案”，倡导居民随手记录宣传楼栋互助、邻里矛盾调解、帮扶结对的感动瞬间，以身边善举示范引领，以基层善治涵养文明底色，推动个体善行转化为持久浸润社区的文明风尚。同时，依托“邻里文化节”“饺子宴”等品牌活动，开展“好邻居”“好楼栋”活动，让“讲公约”成为日常习惯、“做好事”成为生活常态。

山西省洪洞县：建好用好社区综合服务体

■中共洪洞县委组织部

今年以来，为破解城市基层治理条块分割、资源分散、服务供给与群众需求匹配度不高等现实难题，山西省临汾市洪洞县坚持党建引领城市基层治理，打通机关企事业单位、乡镇、社区联动通道，推动治理重心下移、服务资源下沉、民生实效上浮，不断擦亮党建引领城市基层治理底色。

强化政治领航 织密条块协同责任链条

洪洞县坚持体系筑基，从顶层设计构建全域统筹的治理框架，把条块力量拧成一股绳。

顶层规划谋全局。制定印发《关于深化党建引领社区综合服务体建设的工作方案》，从组织架构、运行机制、服务内容、考核激励等方面形成制度化、规范化体系，全面搭建层级清晰、权责明确、运转顺畅的治理服务架构，推动治理力量下沉、服务资源聚合。

创新架构强支撑。打造“1+5+N”社区综合服务体组织体系，建立组织部门牵头抓总、乡镇统筹调度、社区落地实施、各成员单位协同联动的运行模式；组建公共服务、公益慈善、就业创业、文体活动、人才服务五大服务子体。目前，已整合县直机关企事业单位、两企三新组织、名师技能工作室志愿服务队伍等56家成员单位纳入共建体系，所有共建单位、社区全部配齐专职联络员。

统筹调度抓部署。召开专题动员部署会明晰任务清单，细化解读社区综合服务体建设配套制度文件，引导机关企事业单位跳出系统内党建“自循环”思维，主动融入属地治理大局，切实把群众诉求转化为具体工作项目，构建上下贯通、条块联动、闭环落实的工作格局。

建强联动体系 汇聚多元共治红色合力

洪洞县坚持以制度化、规范化管理为抓手，建立月度会商、三张清单、积分考评三项刚性机制，推动共建工作从“松散参与”转为“常态落实”。

落实“月度会商”制度凝聚共治合力。每月由社区党组织召集在社区开展活动的成员单位专职联络员集中议事，针对多社区同类活动重复开展问题，统筹依托县党群服务中心、常二社区实训基地集中组织实施，实现对策共商、要事共议、难题共解、实事共办。

依托“三张清单”模式精准对接供需。全面推行需求、资源、项目三张清单双向对接机制，通过网格走访、邻里议事、线上征集、座谈恳谈等方式，累计收集养老托育、就业帮扶、物业治理、环境整治等群众诉求420余条，梳理部门可下沉服务资源110余项，精准匹配落地民生服务项目86个，推动阵地共用、活动联办、服务联做、难题联解。

（下转B11版）

（上接B10版）

深化“考评激励”机制做实下沉服务。严格落实单位党组织、在职党员双向积分管理制度，细化量化下沉服务标准，累计完成2200余人次党员下沉服务纪实登记，将积分结果直接运用到单位党建考核、党员评先评优，倒逼共建责任落地落实。形成“社区登记公示、乡镇汇总报送、县委排名考评”全链条积分管理运行模式。

深化考评运用 分层叠加释放治理效能

洪洞县把积分考评作为撬动各方力量的指挥棒，分层面向共建单位党组织、下沉在职党员、社区治理主体用好考核结果，让“小积分”产生“大效能”。

单位党组织层面，将积分排名纳入机关党建考核、“四强”党支部创建考评重要指标，占比不低于15%作为评优评先、班子履职评价的核心依据。年度积分排名后10%的共建单位由县委组织部进行约谈提醒，连续两年积分靠后的取消党建评优资格，倒逼单位主动下放资源、主动认领服务项目，有效破解“重报到、轻服务”问题，推动共建单位资源下沉率提升至90%以上。

在职党员层面。把党员积分纳入年度民主评议、绩效考核、职称晋升、干部评优的重要参考，社区报到服务积分权重设置为20分，年度积分低于60分合格线的党员民主评议不得评定为“优秀”；对连续3个月无报到服务记录、长期不参与基层服务的党员，同步向所在单位反馈提醒，督促党员下沉履职，推动在职党员社区报到参与率稳定保持92%以上。

社区层面，统筹汇总各共建单位、下沉党员的积分数据，按月更新、季度公示，形成社区共建活力排行榜。将积分整体成效按20%权重与社区党组织星级评定、基层治理项目经费挂钩，积分靠前的社区优先申报治理项目，引导社区主动对接资源、主动设计服务项目，持续优化社区服务供给，全面激活基层治理内生动力，推动社区各类民生服务事项办结时效提升30%，群众满意度稳定达到95%以上。



洪洞县中医院在职党员志愿者到弯里社区向孩子们讲解中医药传统文化。 洪洞县委组织部供图