解决群众关切“身边事” 写好基层治理“大文章” —— 潍坊高新区新邻里社区深化基层治理成效的实践与思考

社区是城市治理的“最后一公里”。习近平总书记指出，推进国家治理体系和治理能力现代化，社区治理只能加强、不能削弱。要加强和创新基层社会治理，使每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在基层，将和谐稳定创建在基层。近年来，潍坊高新区新邻里社区深入落实基层社会治理部署要求，坚持和发展新时代“枫桥经验”，着眼居民关心关注的“大小事”，探索形成了“五个一”全链条社区服务模式，连续9年未发生到市以上群众走访，实现了“小事不出网格、大事不出社区、难事不出街道、矛盾不上交”，构建起新时代基层社会治理的新邻里模式。

**一、社区基本情况**

习近平总书记强调，社区工作连着千家万户，要充分发挥社区基层党组织的战斗堡垒作用，把工作重心下沉，紧贴居民所思所想所盼，帮助大家办好事、办实事、解难题。新邻里社区成立于2015年，在0.6平方公里的辖区内，集中了8个小区、1.25万常住居民，542家商户、3000名从业人员；每天流动人口保持在5000人次以上。在走访中了解到，社区70%以上的居民来自于潍坊城区之外，很多居民来小区居住后“人生地不熟，甚至对门之间都不认识”，存在“高楼冷漠症”现象。新邻里社区同时也是一个商圈社区，商户多、业态多、流动人口多，商户之间为吸引客流量竞争比较激烈，商铺和居民抢占公共资源的情况也时有发生，居民有时候也会对停车位占用、周边秩序安全等问题有顾虑，引发各类投诉。同时，“外卖小哥”之间常常因为“抢单”、出餐时间等与商户发生矛盾，有的送餐车速过快或者挤占机动车道，也经常引起投诉，等等。这些问题直接暴露出了当前基层治理中的难点痛点堵点。

基于此，新邻里社区以“相见、相识、相亲”的新型邻里关系为切入点，深入践行新时代“枫桥经验”，重点结合信访工作预防法治化，创新形成“五心”服务理念，画好社区治理同心圆，着力查隐患、解纠纷、提服务，推动矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层，持续夯实安全稳定基础，着力打造有温度有活力的品质社区。

**二、做法和成效**

社区承载着群众对美好生活的需求，必须突出党建统领，依靠群众，做实参与机制，推动社区治理“多元共治”，实现人人参与、人人尽力、人人共享。

**（一）阵地组织建到家门口，凝聚党群一条心。**始终坚持党群同心，发挥好基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，将解决好居民的“急难愁盼”作为践行为民服务宗旨的最大实事。**一是将党支部建到小区阵地。**在8个小区分别成立党支部和业委会，业委会成员中党员占比67.5%。积极发动党员中心户、物业职工等66人，担任“红色管家”，每人包靠两栋楼，为居民提供“管家式”服务，将问题在内部消化。同时，按照500户一个网格的标准对小区实行网格化管理，支部书记兼任网格长，并配备4名网格员，每人每周风雨无阻走访居民30户，汇聚了党群同心的强大基层治理合力。**二是将党小组建在“最前线”。**在电梯加装、停车位改建、充电车棚规建等为民服务项目中，组建由党员、志愿者、物业、业委会成员组成的功能性临时党小组，随项目包靠开展工作，提供全方位、多层次的贴心服务，今年来累计解决因电梯加装、停车位改建等信访问题5项，12345投诉120余起，妥善将矛盾解决在了社区。**三是让党代表领衔冲锋队。**成立全国党代表杨守伟工作室、潍坊市党代表于聪工作室，号召“有难事就找党代表”，实行首接负责、接诉即办，急事快办、难事细办，充分发挥优秀党员的专业引领和示范带头作用。一对“失独”夫妇，在外地居住时曾多次越级走访反映计生政策问题，2021年9月份来到新邻里社区居住后，通过网格员入户走访，了解到他们希望领养孩子，杨守伟、于聪第一时间协调跟办，帮助他们合法领养一名健康婴儿，多年心结迎刃而解。

**（二）家园事务居民说了算，维护邻里一家亲。**打造和谐幸福的“新邻里”关系，必须诚心诚意为群众办实事、解难题，共筑邻里一家亲。**一是社区小区一家人。**开设“群众有话说”专窗，将社区服务工作真正做到小区、做到居民家中，通过帮群众办事、替群众跑腿、为群众解忧，让居民有问题能有地方“找个说法”，小区解决不了的找社区，社区解决不了的及时上报街道，确保事事有回音、件件有着落。**二是物业居民一家人。**创新居民和业委会“直选物业”，打出“先服务后收费”、对物业公司违约行为“开罚单”等一套组合拳，设立69项指标，每月组织居民给物业打分评议，定期发布“红黑榜”名单，督促物业精细服务，社区物业类投诉量下降55.5%，有效化解了因物业管理不善导致的热线投诉和矛盾纠纷，让物业和居民成为一家人。**三是街坊邻居一家人。**设立“邻里会客厅”，规范引导群众自治，让群众的事群众说了算，大家的事大家商量着办，通过邻里间“拉呱”式打开心结、增进感情，累计解决小区管理服务问题600件次，真正让来自不同地域的居民成为邻里一家人。

**（三）立足一老一小有人管，照料服务一站齐。**树牢“群众之事无小事，件件都是心头事”服务理念，聚焦辖区上班族在照顾老人、照看孩子方面的需求，把工作着力点放在解决群众的后顾之忧上。**一方面，让每个老人都有人管。**建成1200平方米的日间照料中心和1000平方米文化服务中心，涵盖康复理疗、推拿艾灸、文化娱乐等功能，依托开展助老养老服务。对“活力”老人实行文化养老，引导老人参加形式多样的文体活动和老年教育，丰富晚年生活；对“非活力”老人实行送医送餐送洁，联合医院、餐饮业户、家政等服务机构，为行动不便的老人提供生活服务；对失能老人，链接养老机构，提供全托管服务。**另一方面，让每个孩子都有人看。**成立“爱心妈妈帮”志愿服务队，将周末、假期无人照顾的外来务工人员子女、商户经营者子女等，集中到社区儿童托管服务站提供托管服务，解决“新市民”的后顾之忧。目前，已经托管800余人次。

**（四）前端发现介入“烦心事”，问题矛盾一线解。**坚持把群众诉求作为第一信号，把解决群众的愁心事、烦心事作为第一任务，围绕“事要解决”，努力将矛盾化解在萌芽、解决在基层。**一是源头预防。**在社区设立律师工作站，在小区配备法律顾问，做好矛盾纠纷的源头预防、前端化解。今年来协助解决居民难点问题235个。**二是精准破解。**聚合人民调解、法律服务等资源，成立50人的调解员队伍，聘请潍坊市十佳调解员马志坚成立了“马老调解室”，在社区坐班专门调解“疑难杂症”。针对某小区因加装电梯短时间内产生大量信访投诉的问题，社区干部和“和事佬”们连续上门50余次，找症结、排忧难，最终实现23个单元成功加装电梯，居民拍手叫好。**三是依法办事。**依托街道综合调解中心、社区警民联调室、小区党群联络站等，对情况复杂问题，从法、理、情的角度跟踪调解，着力化解群众信“访”不信“法”的心理，防止矛盾升级。针对个别老旧小区未规划停车位，居民因停车时常发生口角的问题，社区引导居民办事依法、解决问题用法，从物业管理、老旧小区改造等方面找政策依据，新增车位240个，困扰小区20多年的难题彻底解决。

**（五）共驻共建多方齐上阵，下好治理“一盘棋”。**坚持融合、共建、互动的理念，把辖区各类单位、组织、力量作为生力军，把有形资源化作无形服务，构建起区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的社区治理新格局，提升为民服务效能。**一是“大联防”巡查无缝隙。**依托社区民警、商场安保、城管队员、物业职工、志愿者等7支力量，每天开展社会面日常联动巡逻，及时排查预警不稳定因素，实现小问题小隐患“隔空喊话”第一时间解决。**二是“法治课”开展常态化。**在社区阅览室开辟法治教育专区，纳入“社区大课堂”课程，组织律师、教育机构在广场、各小区，常态化开展《信访工作条例》等法律法规宣传，提高居民、商户生产生活中的法治意识，参与达3500人次。**三是“新势力”纳入大家庭。**针对辖区外卖人员多的实际，在社区服务大厅内部设立“鸢都轻骑兵红色驿站”，外侧广场建设2处容纳100人休息的户外大白棚，提供饮水、充电等服务；同时，将“外卖小哥大部队”划分15个小组，选派社区党员作为联络员，定期谈心谈话、学习政策，外卖小哥主动承担为困难居民送餐送药的任务，商户、居民和外卖小哥之间的矛盾断崖式下降。

通过做好“五个一”全链条服务，构建了新型和谐邻里关系，居民对社区越来越有归属感，社区开展工作也越来越顺利，商圈越来越繁华，实现了多元共治、各方共赢，打造了新邻里社区的“睦邻四治和为美”特色品牌。新邻里社区自成立以来，未发生一起去省进京信访，先后荣获“山东省干事创业好班子”“省级文明社区”“潍坊市民主法治示范社区”等荣誉称号。

**三、经验和启示**

习近平总书记强调，社区是党和政府联系、服务居民群众的“最后一公里”，要不断夯实基层社会治理这个根基，提高社区治理效能。推动党组织向基层延伸，把基层的工作做好，这样才能“任凭风浪起，稳坐钓鱼台”。新邻里社区通过“五个一”全链条服务，实现了矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层，做到了“小事不出网格、大事不出社区、难事不出街道，矛盾不上交”，为新时代社区治理模式构建提供了有益借鉴。

**一是党的领导必须贯穿基层治理全线。**社区治理得好不好关键在基层党组织、在广大党员。社区治理创新不是简单的维护社会秩序，是要在党的领导下，健全基层党组织领导的基层群众自治机制，组织群众依法管理基层社会事务。新邻里社区正是坚持将党支部、党小组等党组织建在社区治理的最前端，将优秀党员、党代表推在服务群众的最前线，把党的领导贯彻到社会治理全过程各环节，构建起了“社区党委统筹协调、业委会自治管理、物业企业专业服务”的小区治理新格局。通过设置服务专窗和“邻里会客厅”等阵地，实现社区党委将服务群众、发动群众的触角延伸到居民家门口，推动社区治理走上规范化、标准化、特色化的发展之路，使党的政治优势渗透到基层治理每个细胞。

**二是群众的急难愁盼要作为第一要务。**民心是最大的政治，在加强基层社会治理现代化进程中，必须始终坚持以人民为中心，以最广大人民群众根本利益为坐标，以老百姓最关心最直接的民生问题入手，深入推进“便民利民”的服务观。新邻里社区的成功经验，最重要的一点，就是时刻将人民群众放在心上，争取群众支持，引导群众参与。通过打造功能齐全的日间照料中心和社区餐厅，“一老一小”保障到位；建好用好“于聪党代表工作室”“马老调解室”等场所，对居民事“马上办、尽快办”，前端化解风险矛盾，以有解思维、事要解决的担当和实干，干出了成效，实现了共赢，今年来，共累计化解各类难点矛盾82个，换来了群众的安心舒心。

**三是治理措施必须紧跟时代步伐更新升级。**社区作为服务群众的第一阵地，必须知民情、察民意、懂民需，才能真正为群众服好务。社区治理创新就是要更好地践行党的宗旨初心，相信群众、依靠群众，为人民群众服好务；就是要在做好日常治理工作的基础上，创新工作方法和手段，办好群众的“小事”和“心头事”。新邻里社区用情用心用力找思路、想办法、聚合力，通过整合“红色暖流”等20支志愿者队伍，成立“德邻”志愿者联盟，将志愿服务延伸到“家门口”，居民大事小事有人帮有人办；通过汇聚商户、物业人员、外卖小哥等群体合力，成立外卖送餐流动党员党支部，制定“工作十条”，将这些维护和谐的潜在力量，紧紧团结在了社区周围，将社区建设成了共建共享的幸福家园，共同维护筑牢了稳定发展的根基。