**开展多维议事协商创新居民自治模式**

**——浙江省海宁市硖石街道探索基层复合协商治理新路径**

**【背景介绍】**

硖石街道位于浙江省嘉兴市海宁市中心城区。2019年，硖石街道入选创建第二批浙江省社区治理和服务创新实验区。街道党委高站位推进、强机制落实，积极探索党建引领、结构优化、多方协同、共建共享的社区治理和社区服务新模式，为实现平安善治海宁提供了实践样本和基层经验。

在省级实验区创建中，硖石街道以社区物业管理为“小切口”，带动社区居民自治“大纵深”格局，充分确立居民“社区主人翁”地位，以基层民主协商为主路径来推动形成“众人的事众人来商量”氛围。

针对居民参与积极性不足，社区停车难、垃圾分类推进落实难等问题，硖石街道创新基层党建引领“火红物业”，形成了“社区问题精准识别―社区矛盾复合协商一社区共识整合资源一社区行动组织化参与一社区工作居民评议”五步闭环工作方法，实现了多方共赢新局面，有效降低政府基层治理成本，提升社区居民“自我完善和自我发展”能力，居民逐步树立起了“社区是我家，幸福靠大家”的主体意识。

通过与实验区创建前的数据相比较，创建实验区后：党员社区志愿者覆盖率达100%，社区矛盾纠纷数量下降30.8%，社区养犬纠纷下降54.7%，社区垃圾分类正确率达92.30%，居民自主开展活动次数提升68.6%，刑事警情与治安警情分别下降 29.4%和39.6%，重大事故发生率也下降了38.5%。

**【基本做法】**

硖石街道不断完善基层民主协商制度，围绕涉及群众切身利益的事项确定协商重点，因地制宜开展基层民主协商自治工作，多渠道收集民情民意，实现了小事不出社区、大事专业队伍协调、难事多部门统筹。

**一、搭建三级基层民主议事协商平台**

硖石街道每个社区形成楼组、小区、社区三级议事平台与分层决策渠道，完善三级分层决策监督激励机制，构建“事务分流、协商分类和决策分层”的“大协商”流程管理平台。在此过程中，特别重视提升居民民主协商的有效度。

第一，形成平等协商主体是关键。在织密基层空间网格的同时，注重居民“社群性”特征，提高居民组织化程度，帮助社区中特殊困难群体形成议事小组，并推荐代表参与居民协商，以保证其合法权益。在居民组织化程度不断提高的过程中，提升居民话语权和参与基层协商代表的“组织代表性”，确保基层民主协商参与主体的多元化，保障协商议题能够真正反映社区居民需要，解决社区难点和痛点问题。

第二，形成社区居民制度化参与机制是保障。居民协商能够谈得好，能够形成共识，关键在于制度机制的保障。硖石街道积极推进社区居民议事协商的常态化和制度化运作，原则上每个社区每季度开展不少于1次的居民议事协商。

**二、打造党建引领多方协商治理品牌**

硖石街道积极搭建社区物业管理多方协商沟通机制，完善社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业公司等“六位一体”的基层协商机制建设。将每季度物业例会和党建引领的“火红物业”中社区居民参与部分相结合，完善基层民主协商和居民参与机制，积极推进征询会、议事会和交流会“三会制度”。打造“最美系列”工程，通过建立“红色物业俱乐部”加“红色智囊团”为支撑的智库管理体系和议事协商制度，综合运用“互联网+物业”等智能化支撑手段，破解社区停车难问题。开展“物业沙龙”“业委会沙龙”“我是红色物业人——志愿服务活动”和“管家风采秀”等一系列活动。

**三、完善“5+N”社区社会组织复合协商机制**

在社区党组织的领导下，硖石街道根据居民需求和现有资源，积极发动各社区党员、律师、达人和热心志愿者等，组织设立以睦邻、银龄、环保、文化、物业为主的“5”个社区社会组织。各个社区根据实际情况，可因地制宜增设“N”个社区社会组织。街道动员鼓励社区党员参与社区社会组织工作，充分发挥党员的引领和示范作用。每个社区社会组织总人数为5至11人，其中至少有2名牵头人(其中1名必须是党员)。通过将社区事务、服务交由相应社区社会组织负责，坚持“专员管专事”原则，实施“一人一岗，不交叉任职”，硖石街道“5+N”社区社会组织聘任仪式实现了社区服务自助、事务分流，形成了“专员议专事、多方议难事”的社区复合协商工作法。

截至2020年12月，“5+N”社区社会组织开展的各项议事活动总计1000余次，联合协商难事20件。“5+N”社区社会组织成立后，通过管好专事和难事，激发了社区居民与社区组织的活力。硖石街道南苑社区南苑二里小区社区社会组织，针对居民不文明养犬行为引发邻里纠纷问题，联合开展“宠爱益家——文明养犬睦邻里”行动，通过民主协商制定“社区养犬公约”，居民的不文明养犬行为大幅减少；硖石街道新苑社区上城蝶园小区出现外墙脱落、屋顶漏水等需多部门协调的综合性复杂事项，由物业社区社会组织提出建议，社区党组织牵头，联动各部门、社区社会组织，共同商讨、提出方案、解决问题。

**四、构建民主协商“治享空间”**

在完善社区层面的“居民会客厅”“居民议事厅”和“红色议事厅”的基础上，硖石街道充分挖掘各小区内闲置用房或物业用房，实体化打造集“知享、资享、智享、治享”于一体的“治享空间”，让居民“走进来”“坐下来”“聊起来”“议出来”。通过组织开展各类活动和议事协商会议，引导居民积极主动参与社区治理，营造“一家人一家亲”的良好氛围。硖石街道通过构建民主协商“治享空间”，创建了众多社区议事协商平台，使居民自治由“单边行动”向“多边互动”转变，如南关厢社区名都花园的名都红驿站、赞山社区的金街红益廊等，推动居民零距离参与社区治理。

**五、创新“标准化导向”民主协商特色**

硖石街道坚持以标准化为导向，探索制定了5个服务规范，综合形成基层民主协商的指导性手册。硖石街道邻聚益家“治享空间”服务规范中特别制定了“治享空间”议事规范，对运用“治享空间”技术明确了操作流程；硖石街道“5+N”社区社会组织规范对5个社区社会组织的组成、议事范围和议事会议的召开等有详细规定；硖石街道基层议事协商规范对街道基层议事协商基本原则、平台建设、协商环节和协商执行等有明确规定；硖石街道“红色物业”议事规范则对议事会组成、议事会工作职责、议事会议程序、议事会管理和监督等内容作了规范。