**打造信用体系以小积分激发大活力**

**——山东省荣成市崖头街道抓好信用体系建设提高基层治理水平的实践**

**【背景介绍】**

山东省荣成市崖头街道地处中心城区，是荣成市流动人口、重点人群和各类治理要素的聚集地，社会治理压力远大于其他镇街。一是重点人群多。崖头街道下设4个村、21个城市社区，现有户数近9万户，人口20余万人，接近全市人口的1/3。由于人口基数大，特困人员等重点人群数量也是全市最多的，给城市基层治理工作提出了更高的要求。二是经营业态多。崖头街道现有各类工商贸企业300多家、“九小场所”5000多家，包括涉氨制冷、危化品等高危行业，基本涵盖了所有经营业态，生产经营隐患突出。三是村居融合问题多。崖头街道作为荣成市的主城区，为顺应城市化发展大潮，近几年不断推动辖区城中村改造工作，越来越多村民搬迁上楼。

2018年至2021年，已有33个村纳入城市社区管理，5万村民变为市民。由村民向市民转变的过程中，受原有的生活方式、习惯等影响，村民无法立即融入社区生活，归属感不强，导致社区内部群体间矛盾纠纷不断，给城市基层治理增加了难度。

面对新困难新挑战，崖头街道坚持把信用体系建设作为加强社会治理的主要抓手，探索形成了以信用体系建设为支撑的城市治理新模式。同时，推进新时代文明实践志愿服务，打造了“志愿服务+信用建设”的模式，将新时代文明实践志愿服务纳入信用体系建设，根据积分提供相应的奖惩措施，有效激发了党员群众的参与积极性，有力助推了街道各项工作全面发展。崖头街道让社会信用体系建设走进城市社区，与百姓的日常生活联结互通，全面提升居民的幸福感和满意度。

**【基本做法】**

近年来，崖头街道围绕“六治一网”社会治理的整体思路，即强化政治引领、自治基础、法治保障、德治教化、智治支撑、信治引导作用，大力实施网格化治理提升工程。坚持从小处着眼、细处入手、实处用力，坚持把信用体系建设作为加强社会治理的主要抓手，推动各类资源在更大范围、更宽领域、更深层次上互联互通，探索形成了以信用体系建设为支撑的城市治理新模式，着力开创共建共治共享的社会治理新局面。

**一、健全完善制度设计，让城市社区治理有章可循、有法可依**

自2012年开始，荣成市就启动了社会信用体系建设工作，是全国首批社会信用体系建设示范城市，信用体系建设工作一直走在全国前列。依托完善的信用体系，崖头街道因地制宜，将信用体系建设和基层治理有机融合，持续激发社区治理的内在活力。

做细评价标准。将居民、党员、楼(栋)长、社区工作者、共建单位党组织、社区党组织、红色物业、市场主体、社会组织等9类群体纳入社区信用评价，总结归纳出145条守信、83条失信信用考评细则，大到主动配合违建拆除、注册志愿服务组织，小到清理环境卫生、协助化解邻里纠纷等，都有具体的奖扣分标准，涵盖了城市治理的方方面面，把很多法律管不到、道德不好管的“治理死角”都纳入有效监管中。

做实信息审核。把社区划分成212个网格，每个网格配齐1名网格员、2名协管员，招募近5000名热心居民担任楼(栋)长上门为居民采集信用信息。同时，由社区党组织牵头，邀请退休党员、居民代表、律师等成立征信议事会，对上报的信用信息集体研究评议，评议结果以楼栋为单位每月公示，借助智慧社区线上平台，实时显示信用分值、等级排名等，激发社区居民比学赶超的劲头。

做活结果运用。崖头街道建成全省首家“红色信用银行”，纳入市级社会信用管理系统，引导社区发动驻区商家、社会组织成立爱心联盟，提供信用激励产品，社区每月召开信用表彰大会和信用集市，以诚信券、信用徽章、信用名片等方式，组织社区居民兑换奖励，形成信用资源可存储、可兑现的良性循环。截至2021年8月，已吸引500多家非公有制经济组织和社会组织入驻，提供兑换项目1500多项，进一步激发了居民与驻区单位参与社区治理的热情。

**二、抓好党员群众管理，用信用激发社区治理的内生动力**

近年来，崖头街道深刻认识到城市社会治理的关键在“人”，借助信用手段，能激励社区党员群众自觉为社区服务、为社会作贡献。

利用党员把信用体系建设的氛围带动起来。崖头街道把信用等级A级作为社区居民入党的前提条件，达不到该等级的“一票否决”。在党员日常管理中，除了将参加“三会一课”、主题党日活动等与信用挂钩外，还明确规定党员每年参与社区服务的信用积分不能少于5分，激励党员时刻走在群众前面，发挥先锋模范作用。新冠肺炎疫情防控期间，2300多名党员带头，仅用两天半的时间，就完成了社区两轮全覆盖走访，并在后续防控中顶风冒雪，全天值守在社区各个路口。

依托居民把信用体系建设的效果发挥出来。崖头街道相继在21个村改居的城市社区内成立志愿服务分队，推行项目化运作与信用积分挂钩，陆续发起“爱心厨房”“银色时光”“助老金拐棍”等志愿服务项目，让新时代文明实践更有针对性、更具感召力，加快推动农村融入社区、村民变为居民。截至2021年6月，崖头街道注册志愿者突破3.5万人，组织新时代文明实践与志愿服务活动1.5万场次，成功打造“邻里守望”“福满夕阳”等8大类60多个精品项目，涵盖理论宣讲、技能培训等多个领域，服务对象4.5万人次。

围绕重点群体把信用体系建设的成果体现出来。崖头街道的退役军人总数接近全市的1/3，一直是社会治理的重要依靠力量。崖头街道设立了心连心工作室，发起了“情暖光荣之家”等297项常态化志愿服务活动，吸纳434名退役军人参加志愿服务活动，对退役军人参加志愿活动、服务奉献社会等给予信用加分，激发退役军人参与家乡建设的热情。

**三、推动各方优势资源汇集，形成社区治理的强大合力**

崖头街道充分发挥社区党组织作用，不断凝聚机关企事业单位和社会组织的共建力量。

凝聚机关企事业单位力量。引导机关企事业单位党组织主动将部门职能资源向社区倾斜，发动驻区单位、在职党员进社区报到，结合驻区资源和社区需求，形成服务项目清单，将报到情况纳入信用考评范围，每年年底组织社区对优秀驻区单位、先锋在职党员进行表彰。截至2021年8月，已有200多家驻区单位党组织、6000多名在职党员参与社区共建，解决群众难题1200多个。

凝聚社会组织力量。针对社区治理力量单一薄弱的问题，创新开展了社区党组织领办社会组织模式，由社区党组织牵头注册成立社会组织，孵化成效好的，给予社区最高20分加分，每年拿出30万元资金，举办“党建引领公益创投”活动，打造精品社会组织。截至2021年8月，社区党组织已经领办孵化了“公益厨坊”“舒心社区”“情暖光荣之家”“老干部帮帮团”等4大类13个社会组织，把原来的社区管理服务依靠社区党组织单打独斗变为社会组织合力推进，做到了专业的人干专业的事，解决了重点人群的服务问题，实现了“居民提需求、社区供服务”。

凝聚物业服务企业力量。把物业服务企业纳入了信用管理，推行社区与物业公司“交叉进入、双向任职”机制，出台街道红色物业信用管理细则，明确19项信用加分、15项考核赋分细则，投入专项创新激励资金，定期评选表彰物业示范单位。在此期间，业主组建“家园哨兵”巡逻队，有效弥补物业巡逻短板；物业公司成立“红色管家快速维修队”等志愿服务队伍，推动服务水平、质量不断提升。截至2021年6月，物业费收缴率达到90%以上，物业投诉量同比下降近20%。