上海市浦东新区推进住宅小区  
治理创新若干规定

（2022年9月22日上海市第十五届人民代表大会常务委员会第四十四次会议通过）

第一条　为了推进浦东新区住宅小区治理创新，提高治理能力和水平，营造安全有序、美丽和谐的高品质生活环境，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合浦东新区实际，制定本规定。

第二条　浦东新区推进住宅小区治理创新应当贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，完善党组织统一领导、政府依法履职、各类组织积极协同、群众广泛参与，自治、法治、德治、共治相结合的治理体系。

浦东新区建立健全基层党组织领导，居民委员会、业主委员会、物业服务企业和业主等共同参与的住宅小区治理模式。

第三条　浦东新区人民政府应当加强对住宅小区治理工作的领导，建立依据常住人口配置公共服务资源的制度，建立健全协调机制，推动执法力量、专业力量、服务力量下沉基层，统筹赋权、减负、增能相关政策，及时研究决定住宅小区治理的重大事项。

浦东新区房屋管理、城管执法、规划资源、建设交通、民政、公安、应急管理、卫生健康、财政、人力资源社会保障等部门应当按照各自职责履行职能，对住宅小区治理进行分类指导、协同管理。

第四条　浦东新区街道办事处、镇人民政府负责本辖区内住宅小区治理和综合执法工作，强化区域资源统筹，协调区人民政府相关部门及其派出机构等共同做好相关服务管理工作。

街道办事处、镇人民政府应当建立健全常态化联系基层工作机制，定期走访社区群众，倾听群众意见建议，协调解决突出矛盾问题。

第五条　浦东新区应当根据居民人口规模、居住状况、公共服务资源配置等因素，合理设置居民委员会。居民委员会应当以服务居民为宗旨，组织开展居民自治，指导和监督业主委员会工作，依法协助相关部门做好公共服务、公共管理、公共安全等工作。

浦东新区人民政府和街道办事处、镇人民政府应当按照管辖居民户数为居民委员会配备社区工作者。对于老龄社区、老旧小区等存在特殊情况的居民委员会，应当适当增加社区工作者。政府开发的社区公共管理、公共卫生、应急服务等公益性岗位，应当优先为居民委员会配备。

居民委员会应当以居民小组或者楼组为基本单元加强住宅小区管理。社区工作者负责日常巡查走访、社情民意收集、安全隐患排查等工作。

第六条　住宅小区业主（物业使用人）应当遵守国家和本市住宅物业管理、房屋使用安全、房屋租赁、环境绿化、消防安全、卫生防疫等规定，履行自治公约和管理规约，依法配合社区治理和综合执法工作。

物业服务企业应当按照法律法规规定和物业服务合同约定履行职责。街道办事处、镇人民政府结合物业服务情况对辖区内住宅小区物业服务企业提出评价意见，纳入本市物业服务企业综合评价体系。

浦东新区人民政府相关部门、街道办事处、镇人民政府和居民委员会、物业服务企业等相关单位依法执行应急处置措施和其他管理措施时，业主（物业使用人）应当依法配合。

第七条　浦东新区应当加强居民自治能力建设，推进住宅小区建立基层党组织牵头，居民代表、业主委员会、物业服务企业以及相关企业事业单位共同参与的议事协商机制，对住宅小区的物业管理、房屋使用安全、房屋租赁、环境绿化、消防安全、卫生防疫等公共事务进行民主协商，形成自治公约、管理规约。

街道办事处、镇人民政府应当支持居民委员会以居民小组或者楼（组）为基本单元，引导居民通过建立互联网群组等线上或者线下方式有序开展邻里互助和协商自治。居民委员会应当加强与楼（组）长、互联网群组管理人的沟通联系，为楼组居民开展自我服务和协商自治提供指导、服务。

第八条　浦东新区街道办事处、镇人民政府应当指导居民委员会加强居民志愿服务队伍建设，将具备志愿服务条件、热心公益的各类人员吸纳进入社区居民志愿队伍，纳入社区统一调度和管理。有条件的居民委员会，可以建立公共卫生或者其他专业志愿服务队伍。

街道办事处、镇人民政府和居民委员会应当支持志愿服务队伍以楼组、片区或者住宅小区为单元开展互助性、服务性、公益性志愿服务活动，并根据所开展志愿服务活动的需要对志愿者进行相关培训，为志愿服务活动的开展提供必要场所和相应条件。

第九条　因业主委员会无法选举产生或者无法正常运作，可能引发公共安全事件、损害业主共同利益的，根据居民委员会的报告，住宅小区所在地街道办事处或者镇人民政府可以指定住宅小区所属居民委员会在一定期限内暂时代行业主委员会的相关职责，并在住宅小区内公告。

街道办事处或者镇人民政府应当就居民委员会暂时代行业主委员会相关职责的方案征询业主意愿，并由三分之二以上的业主参与征询，经参与征询的业主过半数同意。住宅小区管理规约另有约定的，从其约定。

居民委员会暂时代行业主委员会的，应当遵守业主委员会的工作规范，代行时限一般不超过一年。暂时代行业主委员会职责期间，街道办事处、镇人民政府应当尽快推动业主委员会组建或者改选。

第十条　浦东新区应当建立居民需求诉求响应机制。居民委员会应当及时了解居民实际需求和困难，并在区人民政府相关部门和街道办事处、镇人民政府的指导下，及时回应解决居民实际问题。

街道办事处、镇人民政府应当指导居民委员会及时排查独居高龄老人、困境儿童、孕产妇、重大疾病患者、残障人士以及困难群众等人员情况，动态编制人员和需求清单，开展精准关爱帮扶工作。

对于居民委员会反映的需要区人民政府相关部门协调解决的群众诉求，街道办事处、镇人民政府应当及时向该部门发起约请，被约请的部门应当明确专人负责沟通协调工作；对于涉及多个部门的综合性事项，区人民政府应当建立健全组团式服务协调机制，切实推动问题解决。

第十一条　浦东新区街道办事处、镇人民政府应当在住宅小区统筹设立联勤联动站（点），完善联勤联动机制，持续优化住宅小区内各类突发事件和违法行为的发现、应对、处置、反馈等工作流程，实现事件闭环高效处理。

浦东新区街道办事处、镇人民政府和承担住宅小区管理事务的区人民政府相关部门及其派出机构，应当充分利用住宅小区联勤联动站（点），实现多方联动、共建共治。

第十二条　浦东新区应急管理、房屋管理、卫生健康等部门应当指导街道办事处、镇人民政府建立住宅小区应急管理制度，完善平急转换机制，储备应急救援队伍，每年定期组织开展专业培训和应急演练，合理安排应急救援场地和基本生活保障物资，提高住宅小区突发事件处置和应急动员能力。

浦东新区街道办事处、镇人民政府应当将物业服务企业纳入应急处置工作体系，提供物资、资金等保障和支持，会同房屋管理、建设交通、应急管理、消防救援、卫生健康、绿化市容等部门指导物业服务企业建立平时和应急状态下的物业服务工作职责清单，定期组织物业服务工作人员开展专业培训和应急演练。

居民委员会在突发事件应急处置中难以及时召集居民会议并形成决议的，应当以多种方式听取居民意见，共同协商并实施临时性管理措施。紧急情况消除后，应当立即召开居民会议或者停止实施临时性管理措施。

第十三条　浦东新区人民政府应当建立老旧小区更新改造投入机制，制定更新改造分步推进计划，改善老旧小区居住条件和生活环境。

浦东新区应当建立老旧小区物业服务的财政扶持机制，明确资金补助条件和标准，加强老旧小区保安、保洁等物业服务。支持有条件的街镇探索区域化、连片化的物业服务模式，推动物业服务区域合并，整体提升老旧小区物业服务水平。

第十四条　浦东新区应当结合城市更新、区域功能提升等工作，按照政府主导、规划引领、尊重民意、市场运作的原则，统筹规划指标、土地供应等，制定计划加快实施城中村改造；加大对城中村公共安全、公共卫生、人居环境、违法建筑等的规范和整治力度。支持在城中村引入专业物业服务管理。

浦东新区应当加强对商业办公项目、厂房擅自改变房屋结构和规划用途等违法行为的整治。对在整治期间尚有居民实际居住的商业办公用房（以下称类住宅），应当纳入社区治理和居民委员会自治。

对类住宅、城中村的相关管理及执法，适用本规定关于住宅小区的相关规定。

第十五条　浦东新区街道办事处、镇人民政府、居民委员会应当建立住宅小区安全隐患排查机制，定期排查老旧房屋、楼道堆物、高空坠物、非机动车违规充电、违规群租等安全隐患。

浦东新区街道办事处、镇人民政府应当会同区人民政府相关部门建立住宅小区安全隐患联动整治机制，发现安全隐患的，应当及时督促整改，拒不整改或者整改不符合规定的，及时启动执法程序，必要时通过联合执法等方式开展整治。

第十六条　浦东新区人民政府应当按照“一支队伍管执法”的原则，决定将与住宅小区密切相关且基层能够有效承接的行政执法事项，交由街道办事处、镇人民政府行使，并定期组织评估。决定应当向社会公布。

街道办事处、镇人民政府所属综合行政执法机构以街道办事处、镇人民政府名义，具体承担本辖区内住宅小区的综合执法工作。

第十七条　住宅小区内有关单位和个人违法搭建建筑、损坏承重结构、破坏房屋建筑立面、违法改变房屋原始设计等危害房屋安全的，物业服务企业应当予以劝阻、制止，留存相关资料；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内通过城市网格化管理平台报告。

涉及违法搭建建（构）筑物或者违反房屋装饰装修相关规定行为的，物业服务企业应当按照管理规约限制相关施工人员、建筑材料进入住宅小区。

第十八条　浦东新区城管执法部门、街道办事处、镇人民政府（以下统称综合执法部门）接到物业服务企业报告或者投诉举报的，应当在二十四小时内到现场进行调查核实，法律、法规另有特定时限要求的除外。

查处住宅小区内的违法行为时，综合执法部门的执法人员可以依法进入违法现场调查取证；业主（物业使用人）、装饰装修施工人员应当配合。必要时，公安机关应当依法予以协助。

对居民委员会、物业服务企业等单位和个人提供的照片、视（音）频等相关资料，经查证属实的，可以作为行政执法案件证据材料。

第十九条　对正在实施的违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋建筑立面、擅自改变房屋原始设计等侵害业主共同利益的行为，综合执法部门应当责令当事人暂停施工，并可以暂扣施工工具和材料。

当事人拒不停止施工的，综合执法部门可以书面通知市政公用服务单位在施工作业期间按照合同规定暂时停止施工现场的水电供应；暂时停止相关市政公用服务的，不得影响居民生活。违法行为得到有效制止后，应当及时书面通知市政公用服务单位恢复施工现场的水电供应。

第二十条　对不适用简易程序，但违法事实清楚，当事人自愿认错认罚、对法律适用没有异议且主动配合整改的行政执法案件，经当事人书面提出，综合执法部门可以简化流程快速办理。

综合执法部门应当依照法律规定采用直接送达、留置送达、邮寄送达和公告送达等方式送达法律文书。对于有关违法建（构）筑物的法律文书，采用直接送达方式无法送达的，综合执法部门可以邀请见证人到场，将相关法律文书在住宅小区公告栏和涉案建（构）筑物出入口等显著位置张贴公示，同时以电话、短信等方式将法律文书的主要内容通知当事人，张贴公示之日起十日视为送达。

第二十一条　综合执法部门依法作出要求当事人履行排除妨碍、恢复原状等义务的行政决定，当事人逾期不履行，经催告仍不履行，其后果已经或者将危害交通安全、公共安全、造成环境污染或者破坏自然资源的，综合执法部门可以代履行，或者委托没有利害关系的第三人代履行。

综合执法部门依法作出责令改正等行政决定后，符合申请强制执行条件的，可以向人民法院申请强制执行。人民法院依法裁定准予强制执行的，可以交由综合执法部门组织实施，并派员现场指导监督。

对于违法搭建建（构）筑物、损坏房屋承重结构、破坏房屋建筑立面、擅自改变房屋原始设计、违规群租等行为，综合执法部门可以持生效法律文件向不动产登记机构申请将有关事项记载于不动产登记簿。当事人完成整改的，综合执法部门应当及时向其出具证明文件；当事人申请抵押、转移登记的，应当提交证明文件。

第二十二条　浦东新区人民政府及其相关部门、街道办事处、镇人民政府应当依托城市运行“一网统管”平台，及时采集并动态更新实有人口、实有房屋等信息，并在“社区云”平台实现信息共享。

街道办事处、镇人民政府应当加快推动住宅小区数字治理应用场景建设，加强相关信息数据的分析研判和运用，提高服务水平和管理效率。

综合执法部门因执法活动所需，可以通过大数据平台直接共享使用其他部门已纳入共享需求清单的数据信息；未纳入共享需求清单的，可以通过大数据平台发出协助通知书，有关部门应当在收到协助通知书的五个工作日内告知。

第二十三条　浦东新区人民政府和街道办事处、镇人民政府应当加强住宅小区治理和综合执法相关工作所需人员、经费、技术、装备、场所等保障。

支持街道办事处、镇人民政府和居（村）民委员会开展无违建创建活动，并将创建结果纳入街镇年度绩效考核。

市城管执法部门应当会同浦东新区城管执法部门，加强对街道办事处、镇人民政府开展住宅小区综合执法工作的指导、监督，提升正规化、专业化、职业化水平。

第二十四条　浦东新区有住宅小区的村民委员会参照本规定关于居民委员会的要求执行。

第二十五条　本规定自2022年11月1日起施行。