

# 打造“渝中怡家” 构建“1133”模式 渝中区积极探索城市社区治理新路径

## 一个平台 亲民化改造社区办公用房，打造“居民乐园”

社区便民服务中心变身温馨的“居民乐园”；社会工作服务项目丰富多彩；平时还有社区工作人员将服务送上门……生活在渝中，越来越幸福，已成为很多“老渝中”的共识。

作为全国社区治理和服务创新实验区、全国社会工作服务示范区，近年来，渝中区切实加强社区治理工作的领导，坚持以服务居民造福居民为出发点，以依法治理改革精准化为目标，以依法治理改革创新为动力，着力打造“渝中怡家”，构建“1133”模式（即城市社区打造一个平台、一支队伍、三个服务、三个机制），夯实社区治理平台，增强社区服务能力，切实推进城市社区治理体系和治理能力现代化。

“空间温馨舒适，办事方便快捷，‘大变样’的社区便民服务中心让我觉得非常惊喜。”居民周女士在解放碑街道沧白路社区“渝中怡家”办完事后说。

渝中区民政局相关负责人介绍，“渝中怡家”寓意“渝中一家人”“渝中美好家园”，这里既是服务场所、活动空间，也是治理平台，其核心理念是“亲民、便民、优质、专业”。

为此，渝中区在社区办公用房推进亲民化改造，变生硬阻隔式空间为便利生活化场景。

去机关化，营造温馨环境。设置开放式、开放式、通透式空间，尽可能拆除以前的长平台、封闭式墙壁。倡导在陈设上多摆放沙发、圆桌、茶几等家具，在色彩选择上多运用米黄色、黄色等居家暖色调，在场景营造上多使用花艺绿植、软装配饰等艺术作品，尽可能减少机关化风格的办公桌椅。

去形式化，规范标识标牌。开展社区挂牌专项整治，整合、取消、规范挂牌10余类。全面推行“一室多用”，统一设置公共服务区、文体活动区、沙龙区、办公区等功能区。



渝中区两路口街道中山二路社区社会组织入驻标志墙

去办公化，增加服务空间。坚持“办公场所最小化、服务场所最大化”原则，办公面积占社区便民服务中心总面积的比例控制在10%左右，节省的空间全部用于增加居民活动场所。

这些“渝中怡家”一改原社区办公场地“柜台服务”的样子，开放的空间布局、蓝色与原木色的搭配、暖色调的灯光、艺术感十足的圆形沙发……时尚而温馨，让人眼前一亮。随着沧白路、中山二路、彭家花园等一批“渝中怡家”的建成，真正拉近了社区与居民群众的距离，打通服务群众的“最后一米”。

据了解，到2023年，“渝中怡家”将实现全区79个社区全覆盖，进一步优化渝中区社区治理平台，夯实社区治理基层基础。

## 一支队伍 社区工作者兼具职业化、专业化

在渝中区，社区工作者不再是大妈大娘，小年轻、青壮年甚至研究生打起了主力。

变化从何而来？渝中区按照成熟小区400户、老旧小区250户1名的标准配备专职社区工作者1360名，平均每个社区17名。严格选用标准，健全“区招、街用”机制，全面签订服务协议，开展“本土化”交流，培育“专业+全能”型队伍，定期招录公务员、事业编制人员。同时，建立3岗12级岗位等级补贴制度，社区党委书记补贴最高达到四级调研员工资水平。同时，健全以居民满意度为主要内容的考核机制，测评结果以网格为单位全区拉通排序并与绩效挂钩。

据了解，为打通社区工作者的上升通道，渝中区每年拿出3个行政事业编制，面向社区工作者招聘。系列举措吸引了4名研究生考入社区，把社区工作当做一份事业来干。

## 三项服务 社区工作者主动上门解决问题

很多渝中区居民发现，近年来，自



改造一新的渝中区石油路街道彭家花园社区“渝中怡家”

己总能在社区背街小巷、小区楼道里、居民家门口“偶遇”社区居委会工作人员。

而这，正是渝中区全面实施“三上三清”社区服务行动的结果。这一行动让社区工作者走出办公室，将社区工作从“等群众上门”变为“送服务上门”。

据介绍，“出门”后的社区工作人员主要是“上门”，问需于民、问计于民、问政于民，了解辖区居民及企业情况；“上路”，走街串巷、进楼入院发现城市综合管理等方面问题；在这过程中，得“上心”，坚持清白做人、清白干事。

配合“三上三清”，渝中区推进社区工作综合服务、专业服务、精细服务，实现小事不出社区、大事不出街道。

在全面推行综合服务方面，渝中区统一将原社区便民服务中心公共服务平台的10余个部门条线窗口整合设置为2个-3个综合服务窗口，建立窗口人员AB角、轮流值班制度，推行“前台一窗受理、后台分工办理”服务模式，细化社区协助政府工作事项26大项为93小项，编制30余项代办、受理事项操作手册，规范制定民情日志

台账，专职社区工作者每人每周用于走访群众的时间不少于50%。

为精准供需对接，渝中区整合统筹社区资源，梳理需求清单、资源清单、项目清单，科学设置各具特色的社区服务项目，突出因地制宜、供需对接，“一社区一特色”，不搞全区“一刀切”。如针对文化资源丰富的社区设置“文化剧场”、微型企业比较多的社区设置“小微驿站”、紧邻学校的社区设置“四点半课堂”、老年人比较集中的社区设置“老年大学”“社区食堂”、人流集中商业价值高的社区设置咖啡吧、花店等。

今年以来，全区社区工作者累计走访群众41.8万户次、收集解决问题1.5万个，真正服务到了老百姓的心坎上。经第三方机构独立调查，居民满意度从2018年的80%上升到2021年的98%。

## 三个机制 多元共建共治共享推进社会化治理

听讲座、学手工、咨询法律服务……家住大溪沟街道的方婆婆忙得不亦乐乎，她说，现在“家门口”的社工活动越来越丰富，不仅可以学到知

识，平时遇到什么难处，也可以向社工寻求帮助，这让她觉得生活在渝中非常幸福。

随着对美好生活的向往越来越多，居民对社区服务提出了更高要求，推进社会化治理，变社区居委会单打独斗为多元共建共治共享成为必然。

“我们主要建立了三个机制，第一就是促进资源向社区下沉。”渝中区民政局相关负责人介绍，渝中区推行区委常委联系街道、部门结对社区，街道向社区派驻第一书记，社区党工委书记担任社区党委副书记等工作机制，增强社区力量。区级财政每年投入社区服务设施建设经费达到7000万元，在每个社区每年服务群众专项经费30万元、办公经费20万元的基础上，整合环卫、绿化、物业等经费下沉社区，平均每个社区每年增加经费40余万元。

第二个机制是增强社区统筹协调能力。全面建立街道、社区党建联席会，“街道点题、部门答疑”“社区举旗、家家出力”、“居民点单、党员接单”服务机制，常态开展“三级书记马路办公”和以“上门、上路、上心”为主要内容的社区服务行动，及时解决社区问题。同时建立“区级部门下沉事项举报机制”，设立监督举报电话，定期开展专项检查，切实为社区减负。

第三个机制是引入社会力量协同治理。渝中区每年引入110余家社区社会组织入驻“渝中怡家”，针对困境人群、精神障碍患者、老年人、青少年等实施服务项目100余个，直接服务居民群众4.6万人。

本着以人民为中心的发展思想，目前，社区治理理念已贯穿于渝中区委区政府决策全过程，形成了渝中区社区党群服务中心亲民便民化建设基本规范、社区工作者职业体系实施办法、“三事三色”全国优秀社区工作法等可复制可操作的社区治理机制11项，有力提升了渝中区社区治理现代化水平。

刘钦唐 撰

图片由渝中区民政局提供

# 渝北区：补短板攻难点 推动城乡社区治理现代化

## “空壳村”美丽蝶变 协商共治筑建和谐村社

初秋，渝北区木耳镇金刚村。几场秋雨过后，气温骤降。如丝秋雨下，远处的山峦若隐若现，眼前的树木葱郁成林，各色鲜花争相盛开。闭上眼，还能闻到泥土和草木的清香。顺着干净的马路走进村里，映入眼帘的是一座座青瓦白墙整齐排列的农家别墅。一道道风景线，绘就了一幅诗意新农村的美丽画卷。

看着如今的美丽乡村，很难想象几年前的金刚村是一个典型的贫穷落后山区“空壳村”。穷则思变，乱则思治。在区委区政府、镇党委政府的领导下，金刚村立足党建引领，扎实推进基层党建与社区治理深度融合。以创新社会治理、助推乡村振兴为抓手，探索出了一条以治理促发展、以发展强治理的乡村振兴新路。

在金刚村的蝶变中，社会工作发挥了重要作用。

基层社会治理任务重、头绪多、难点多。在社工帮助下，金刚村组建了村民议事会、红白理事会、道德评议会“三会”组织并充分发挥作用。村民议事会民主监督村务，凡关乎集体发展和村民利益的焦点问题，都要经过村民议事会；道德评议会通过村民代表自主评议，对本村出现的不良现象进行批评教育；红白理事会在婚丧嫁娶中提倡勤俭



木耳镇金刚村村委会新貌 摄/汪春英

节约，做到婚事新办、丧事简办。

在议事协商方面，村里还建起了乡村治理场所——情理堂。“情理堂”由镇村干部牵头，建立乡村“和事佬”为主体，民警、律师为支撑，形成相对稳定的“1+3+X”矛盾纠纷调解队伍，围绕“以情动人、以理服人、以法育人”服务群众。

如今的美丽金刚村，矛盾解了，人心齐了，乡村富了，日子美了。

据了解，金刚村并不是个例。目前渝北区积极搭建畅通民意，通过自治平台解决群众参与社区治理不足的短板问题。目前，渝北区回应诉求的沟通、协商平台，协商议事机制和工作平台日益成熟，所有村（社区）建立起议事会、红白理事会、道德评议会等自治载体。制定了《渝北区城乡社区协商工作指导目录》和《渝北区城乡社区协商工作制度》，将“三事分流”工作机制有效融入城乡社区协商，全区所有村（社区）都建立“三事分流”工作台账。已形成“情理堂”、“民情茶室”、“物晚庭”、“群众议事厅”、“和为贵会客厅”、“三事六议”等协商模式。

## 小积分赋大能量 民主自治强化群众主体

搞好自家室内和庭院的卫生，

村民通过手机成功积分。然后到积分超市，兑换成礼品。这样的一幕，经常在渝北区茨竹镇放牛坪村上演。

2020年7月，茨竹镇在放牛坪村开始推行村民积分制，以家庭为考评单位、用积分记录村民的日常行为。村民可以用积分兑换服务、实物甚至是政策奖励，以此激发村民参与农村基层治理的积极性。

如今的放牛坪村，村民“共建共享”的热情被激活，实现了从“被动管理”到“主动治理”转变，小积分发挥了大作用。通过积分管理，党组织凝聚力更加增强，村党总支号召力、凝聚力和战斗力大幅增强；乡村治理更加有效，自治、法治、德治相结合的“三治合一”乡村治理体系初见成效；农村乡风更加文明，群众良好习惯逐步养成，社会主义核心价值观得到有效体现。如今，茨竹镇16个村也全面推行了积分制管理。

在推行“积分制”的过程中，放牛坪村党总支充分突出党建引领作用，提高基层队伍的社会治理能力，在抓实班子建设、夯实群众基础、发挥模范作用等方面发力，筑牢基层党组织战斗堡垒，确保积分制在落地过程中有一个坚强的领导核心。

群众是基层社会治理的主要力量，放牛坪村民“积分制”坚持自治、法

治、德治“三治合一”，积分的主要内容、评分标准、运行程序等方面，广泛征求群众意见和建议，引导群众参与“积分制”管理全过程，强化群众在基层社会治理中主体作用。

不仅仅是放牛坪村，在民主自治发挥群众主体作用方面，渝北区下了大功夫。每年更新印发《渝北区村（居）务公开目录》《关于进一步扎实做好村规民约执行工作的通知》，并进一步健全完善监督机制，规范基本程序，落实权利，充分发挥监督作用。

同时，规范民主自治工作程序。落实基层群众性自治组织23项依法自治事项、27项依法协助政府工作事项和7类负面清单，细化协助政府工作事项内容，在此基础上村（社区）健全完善《村（居）民自治章程》《村（居）务监督委员会制度》《村（居）民议事会制度》等，强化民主自治工作程序。

## 抓好“五版块” 打造城乡社区治理新格局

近年来，重庆市渝北区突出抓好党建引领、基层自治、协商共治、减负增效和基础设施及队伍建设“五版块”，坚持“三治”结合，打造城乡社区治理新格局，推进基层治理体系和治

理能力现代化。

党建引领方面，渝北区着力于提升基层凝聚力。村（社区）党组织切实发挥对基层各类组织和各项工作的领导核心作用，村（社区）“两委”班子成员交叉任职比例达71%，领导和推进民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，支持和保障村（居）民依法开展自治活动，确保村（居）民自治落到实处。

基层自治方面，不断强化群众在基层社会治理中主体作用，进一步提高村（居）民自治化程度，深化基层群众性自治建设。实施村（社区）事务“阳光工程”，完善村（居）务监督委员会的监督机制。各村充分发挥村民约自我约束作用，全面实行村（社区）重大事项“四议两公开”。

协商共治方面，渝北区搭建了基层党组织和群众事情共商、难题共解的平台，形成了“和为贵”居民会客厅、“情理堂”、“民情茶馆”等协商模式，实现村（社区）事务党员群众同发声、共治理，“有事好商量、有事会商量，众人的事情由众人商量”。

减负增效方面，渝北区从破解基层负担过重入手，向行政管理惯性“开刀”，用好“四张清单”破解了“不知干什么”、“不知怎么干”、“什么都干”、“万能公章”的问题，成功破困局、提效能。

基础设施和队伍建设方面，做好“强堡垒、强队伍、优服务”三项工作。强堡垒，目前渝北区社区便民服务中心357个，达到社区阵地全覆盖，800（含）平米以上的社区阵地有100个；强队伍，出台《渝北区社区专职工作者管理暂行办法》和《渝北区村专职干部管理办法》，加强社区工作者专业化、规范化建设；优服务，推行无差别“通窗受理”服务，推广“渝快办”等线上政务平台，让更多事项实现“掌上办”、“指尖办”。

据介绍，目前渝北区城乡社区治理呈现整体推进，全面发展的态势，对加强基层自治组织管理、城乡经济协调发展、促进社会和谐发挥了重要作用。

李利萍 唐敏



大盛镇青龙村“物晚庭”村民议事 摄/游梅