

上海市普陀区民政局

上海市普陀区地区工作办公室

普民联【2020】1号

关于印发《普陀区关于推进居（村）委会开展 “四百”走访常态化的实施意见》的通知

各街道办事处、镇政府：

为进一步提升居（村）委会为民服务能力，持续深化“四百”走访成效，建立健全常态化工作机制，不断夯实基层基础，现将《普陀区关于推进居（村）委会开展“四百”走访常态化的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知。



抄送：各部、委、办、局

普陀区民政局办公室

2020年2月25日印发

普陀区关于推进居（村）委会开展“四百”走访 常态化的实施意见

根据市委区委“创新社会治理加强基层建设”的工作要求，全方位加强和改进居民区工作，现就继续开展“走百家门、知百家情、解百家忧、暖百家心”走访常态化（简称“四百”走访），提出如下实施意见：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大及十九届二中、三中、四中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展理念，立足群众需求，从解决人民群众“急难愁盼”的社区治理突出问题出发，固根本、扬优势、补短板、强弱项，切实解决人民群众的操心事、烦心事和揪心事，把为民惠民靠民贯穿于社区治理的全过程和各方面，打造共建共治共享的幸福家园。

二、目标任务

充分发挥基层党组织在社区治理中的核心作用，持续为基层减负放权赋能，做强社区工作者队伍。**把“走百家门”作为基本路径**，要“迈开腿、张开嘴、敲开门、打开心”，真正走进居民群众的家里和心里，主动问政于民、问需于民、问计于民；**把“知百家情”作为主要内容**，在走访过程中，排摸梳理社区基本情况和居民家庭信息，做到“底数清、情况明”；**把“解百家忧”作**

为工作重点，聚焦社情民意，建立居民区的问题响应反馈机制，深入开展“六个一批”工作，满足居民群众多层次、多样化的需求；把“暖百家心”作为根本目的，做居民群众的“贴心人”，多办事、办实事、办好事，切实提升居民群众获得感、幸福感和满意度。

三、具体措施

（一）深化走访工作模式

一是全覆盖无遗漏。各居（村）委会根据管辖小区的范围，对社区工作者的包干范围进行合理划分，把责任落实到块。对所联系的居民家庭情况做到“户户明”，对社区重点对象做到“一口清”，定期汇总走访情况，织密居民区的管理网络，让社区工作者成为服务民生的“活地图”。

二是完善错时工作。社区工作者工作时间要与居民作息时间和有机衔接，最大限度方便居民办事，满足居民需求；落实首问负责、一口受理制度，组织社区工作者错时开展常态化走访。

三是线上线下结合。线上充分利用社区治理云平台、微信群、社区微信公众号等手段，广泛收集社情民意；线下通过走访，面对面倾听群众呼声，多途径了解居民信息、实际需求。

（二）建立社区民生档案

一是收集居民信息。要结合实有人口管理，建立和完善居民区的基础台账信息，按照房屋类型将居民家庭居住实际信息分别进行数据整理，建立《普陀区社区居民家庭信息台账》（附件一），

并实行标签化管理（附件二）。掌握户籍人口和实际居住人员的信息，建立动态更新机制，让居（村）委会的台账数据在社区治理中发挥重要作用。

二是关注重点人群。掌握社区各类特殊对象和重点人群的生活保障和诉求情况；掌握业委会、物业以及社区能人达人的意见表达情况；掌握社区不同年龄段、不同职业、不同身份热心参与社区志愿服务人群情况；掌握社区党员信息，特别是在职党员信息情况；掌握群众团队、社会组织活动开展情况。

三是征集意见建议。用好“听证会、协调会、评议会”三会制度自下而上听取意见建议，健全居民区联席会议机制整合社区资源，聚焦民生需求形成公约化和制度化的自治规范，使社区不同群体的居民通过民主的制度安排达成共识。

（三）落实分类分层化解

一是民主协商解决。建立健全党建引领下的“1+3+X”制度，对关乎群众切身利益的实际困难问题和矛盾纠纷，由居民区党组织牵头，居（村）委会、业委会、物业公司和居民代表协商解决，不断提高居民群众议事协商能力。

二是条线专项解决。深化住宅小区综合治理“六个一批”工作，对涉及条线专业性问题，发挥职能部门的专业优势，由职能部门指导解决。

三是多方联动解决。切实发挥机关党建“直通车—集结号”作用，对涉及多部门、情况相对复杂的问题，经梳理汇总后提交

至“居村有话说”大调研专项工作平台，协调各方资源联动解决。

（四）探索建立长效机制

一是建立社区工作者队伍能级提升机制。通过“四百”走访，加强社区工作者队伍能力建设，开展分级分层针对性培训，培养一批作风实、能力强、敢担当、有实绩的社区工作者，切实发挥先进典型在社区治理中引领示范作用。

二是加强“有困难、找居村”制度建设。把制度建设与社区治理云平台、“百事能”相结合，让居民群众有事情找得到人。把“有困难、找居村”机制打造成实践社会主义制度优越性的触角和平台，汇集资源，解决居民群众实际问题。

三是打造普陀社区治理特色品牌。坚持和发展新时代“枫桥经验”，以居民楼组为社区治理基本单元，织密织严社区治理网络，探索形成“一街（镇）一品牌”，打造普陀社区治理新亮点。

四、工作要求

（一）加强组织领导

各街道、镇要加强组织领导，结合实际、因地制宜制定“四百”走访常态化工作方案，指导各居（村）委会明确工作目标、细化工作措施、完善工作内容、落实工作要求，全面加强党对社会治理工作的领导，形成党建引领下的区域统筹、多元参与、共商共治的社区治理格局，不断巩固党执政的群众基础。

（二）加强科技支撑

居（村）委会要加强信息安全工作，充分运用好现有的“智

联普陀”、“实有人口库”、“百事能 APP”等信息化技术手段，加大“前端”数据输入，加强“后端”数据分析和运用，实现减负增能，便民强基。

（三）加强考核激励

各街道、镇结合“四百”走访开展的实际情况，研究制定考核奖惩办法，突出社区工作者的群众观念、工作能力和服务效能，优化考核评价体系，把“四百”走访与社区工作者绩效考核挂钩，奖励先进，鞭策后进，不断推动社区工作者队伍专业化、职业化、规范化发展。

附件一:

普陀区社区居民家庭信息台账

(参考样张)

街道(镇) 居(村)委会 小区 房屋类型:

门牌地址		联系电话		保有机动车	是□ 否□	人户分离	是□ 否□	
业 主 信 息								
家庭成员及关系	性别	身份证号码	户籍地址	政治面貌	社区身份	居民类型	家庭类型	重点关注
租 住 信 息								
家庭成员及关系	性别	身份证号码	户籍地址	政治面貌	社区身份	居民类型	家庭类型	重点关注

附件二：

《普陀区社区居民家庭信息台账》标签

(参考版)

房屋类型标签

商品房、公租房、动迁房、经适房、廉租房

政治面貌标签

中共党员、预备党员、共青团员、民主党派、无党派、群众

社区身份标签

居（村）委会成员、业委会成员、楼组长、居民代表、志愿者、群众团队成员、社区能人达人、一般居民

居民类型标签

社区党员、在职党员、高龄老人、独居老人、退休人员、大重病人员、残疾人员、退伍转业人员、机关事业单位人员、企业员工、全职爸妈、外籍人员、来沪人员、流动人员、在校学生、学龄前儿童

家庭类型标签

普通家庭、优抚家庭、孤老家庭、失独家庭、单亲家庭、困难家庭、租户家庭、外籍家庭

重点关注标签

犯罪前科、社区矫正、安置帮教、寻衅滋事、邻里纠纷、家庭不睦、违章搭建、房屋空关、知名人士、吸毒人员、赌博人员、涉黄人员、闲散人员、失业人员、上访人员、精神病人员、群租人员、失踪人员、固定车位家庭、临时车位家庭、多辆机动车家庭