

2024 年度市委社会工作部 提案办理总体情况

市政协十一届三次会议以来，枣庄市委社会工作部共承办政协提案 5 件，目前已按时办理答复 5 件，办复率为 100%，其中主办 3 件，协办 2 件，涉及社区工作者队伍建设、新就业群体参加社区治理、加强小区物业管理、巩固老旧小区改造成果、加快智慧型城市社区建设等 5 个方面。提案所提问题已解决或基本解决的有 5 件，占办复总数的 100%。按要求答复件公开 5 件。

关于加强小区物业管理的提案

(第 113134 号)

市政协人资环委 周浩

我就加强小区物业管理的问题作出以下提案。

一、提案背景

物业管理既体现一个城市的管理服务水平，更关切群众的民生利益。随着城市化进程的加快，小区物业管理成为了城市居民生活中的重要问题。然而，目前我市小区物业管理仍然存在一些问题，亟需加强管理。

二、当前我市小区物业管理存在的主要问题

通过走访调研、座谈了解，目前我市小区物业管理存在的主要问题有：

(一) 小区物业管理服务不规范。一些小区物业公司存在服务态度差、管理不到位等问题，导致居民的生活质量受到影响。

(二) 小区物业管理费使用不透明。一些小区物业公司在收取物业管理费时，缺乏透明度，居民对物业费的使用情况不清楚。

(三) 小区物业管理存在安全隐患。一些小区存在消防设施不完善、安全隐患较多等问题，给居民的生命财产安全带来潜在

风险。

（四）小区物业管理应注重环境保护。一些小区存在垃圾分类不到位、环境卫生差等问题，影响了小区居民的生活环境。

三、意见建议

综上所述，我提议加强我市小区物业管理，包括规范服务、透明费用使用、加强安全监管和注重环境保护等方面。希望相关部门能够重视这一问题，采取有效措施，改善小区物业管理，提升居民的生活品质。

（一）提高物业服务质量。物业公司应加强员工培训，提高服务意识和专业素质。定期组织员工进行技能培训，提升其解决问题和应对突发事件的能力。

（二）完善物业管理制度。建立健全小区物业管理制度，明确物业公司的职责和义务。制定相关规章制度，明确小区居民的权益和义务，加强对违规行为的处罚力度。

（三）加强小区安全管理。加强小区的安全防范措施，安装监控设备，加强巡逻和安保力量。建立小区安全管理制度，加强对小区出入口的管理，确保小区居民的人身和财产安全。

（四）改善小区环境卫生。加强小区的环境卫生管理，定期清理小区内的垃圾，保持小区的整洁。加强对小区绿化的管理，定期修剪花草树木，提升小区的景观品质。

（五）提升业主参与程度。鼓励业主积极参与小区事务的管

理和决策，建立业主委员会或居民代表会议，定期召开业主大会，听取业主的意见和建议，共同解决小区管理中的问题。

（六）加强物业公司监管。建立物业公司的监管机制，加强对物业公司的考核和评估。对于服务质量不达标的物业公司，应及时予以警告、处罚或解除合同。

关于市政协十一届三次会议第 113134 号 提案答复的函

周浩委员：

您提出的提案《关于加强小区物业管理的建议》收悉，感谢对社会工作的支持。作为会办单位现答复如下：

提案中提出建议 6 条，其中涉及我单位 1 条，已采纳落实 1 条，落实率 100%。

社区物业管理关系到社区千家万户的切身利益，关系到社会和谐稳定。市委社会工作部今年成立，划入民政部门基层政权建设和社区治理职责，指导社区居民委员会发挥作用，指导监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展社区治理、社区服务中与物业管理有关的工作，努力实现社区治理与物业管理的有机融合。

一、针对“提升业主参与程度”的建议。一是加强制度建设。为适应新形势、新要求，回应群众新期盼、新需求，民政部门从创新社区治理的角度，提请市委、市政府出台了《关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（枣发〔2018〕35 号），将物业管理纳入社区治理体系；联合 18 个部门出台了《枣庄市城乡社区服务体系建设规划（2021—2025 年）》（枣民字〔2021〕48 号），推动物业服务融入社区服务体系；成立由 15 个部门组成的城乡社区治

理工作领导小组，并以领导小组的名义下发了《枣庄市社区工作准入清单》，将指导监督物业管理的内容列入清单内容；联合组织、住建部门印发《枣庄市党建引领“满意物业、温馨家园”建设三年行动计划》和《枣庄市物业服务质量提升年活动实施方案》，稳妥有序推进物业管理工作的服务和监督。制发《枣庄市关于破解基层治理“小马拉大车”突出问题的工作措施》《枣庄市开展基层治理“小马拉大车”突出问题专项整治方案》，将“持续开展物业领域突出问题整治，压实物业服务监管责任，持续完善矛盾调处分类处理机制，努力降低投诉量、提高满意度”等相关内容纳入基层治理“小马拉大车”突出问题专项整治。二是引导社区“两委”与业主委员会“双向进入，交叉任职”。在社区“两委”换届选举时，鼓励物业服务企业、业主委员会负责人，经过民主选举担任社区“两委”成员，提倡把符合条件的社区“两委”成员通过民主程序推选为业主委员会成员，把社区党组织书记推选为所居住小区业主委员会主任。城市社区居民委员会全部下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。三是指导社区居委会加强对业主委员会的监督管理。指导居委会依法监督业主委员会开展信息公开。督促其按规定及时公布业主大会和业主委员会作出的决定和物业服务企业选聘、物业服务合同等物业管理中的各项决定及重大事项，定期公布专项维修资金和公共收益资金收支情况。指导居委会定期对业主委员会工作情况和

重大事项公示情况进行督促检查。对业主提出的疑难问题，社区居委会督促业主委员会及时作出答复。

二、下步工作打算。下一步，我们将继续坚持党建引领物业服务管理，不断加强社区工作者队伍建设，推动物业服务有效融入社区服务体系，开展物业管理问题民主协商，协调问题化解矛盾，进一步提升社区治理水平。

关于巩固我市老旧小区改造成果的建议

(第 113138 号)

老旧小区改造提升了城市品质，改善民生、温暖了民心。以滕州为例，从 2021 年开始，已改造老旧小区 170 多个，完成改造总建筑面积约 450 多万平方米，2024 年已纳入改造规划 14 个小区，17 万平方米。切实改善了群众居住环境，提高了城市居民满意度和幸福指数。

基础设施建好了，但绝大多数改造后的老旧小区仍面临无人管理、服务落后等问题。老旧小区居民收入普遍偏低，对于花钱买服务的物业管理意识较为淡薄，在出资和缴费问题上配合度不强，特别是业委员会的建立不足十分之一，物业服务企业不愿或者难以接手。虽然现在暂时由街道社区兜底，落实基本的保洁、保绿和秩序维护等基础服务，但非长久之计，改造成果和效果难以持久。

建议：

一、加强社区党组织领导，大力推进业主委员会的建立。推进党组织老旧小区的“根系工程”，扎根到网格、到楼道，以社区党组织为核心，在片区内组建“大党委”“大联盟”等载体，广泛吸纳机关部门、“两代表一委员”、社区干部和企事业单位、物业项目部、社会组织及业委会等居民自治组织成员，形成社区治理大协商组织。社区“两委”指导老旧

小区居民筹建业主委员会，充分发挥业委会的自治管理作用。

二、放宽条件多方支持，大力推进物业企业进驻服务。

一是适当放宽物业准入条件或服务标准，鼓励、吸引更多社会力量参与老旧小区管理服务，对一定规模的物业企业“搭配”改造后的老旧小区物业服务。二是社区党组织指导业委会大力宣传“花钱买服务”的观念。老旧小区内物业配套服务应尽一切努力降低物业费，采取政府支持、企业让利的方式引入物业服务。三是将兜底的“基础服务”资金投入物业服务，支持物业企业在快递、停车充电设施、公共广告等方面取得合理收益。

关于市政协十一届三次会议第 113138 号 提案答复的函

尊敬的周学文委员：

您提出的提案《关于巩固我市老旧小区改造成果的建议》收悉，感谢对社会工作的支持。作为会办单位现答复如下：

提案中提出建议 2 条，其中涉及我单位 1 条，已采纳落实 1 条，落实率 100%。

结合您的提案，社会工作部门充分发挥社区居民委员会的作用，指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、乡（镇）人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作，努力实现社区治理与物业管理的有机融合。

一、针对“加强社区党组织领导，大力推进业主委员会的建立”的建议。一是坚持党建引领物业服务管理，推动物业服务有效融入社区服务体系，促进提升社区治理水平。指导社区建立社区党组织、居委会、业主委员会和物业服务企业等利益相关方共同参加的联席会议制度，明确各方工作职责；二是引导社区“两委”与业委会“双向进入，交叉任职”。在涉及社区“两委”换届选举或者补选时，鼓励物业服务企业、小区业主委员会负责人，经过民主选举担任社区“两委”成员，提倡把符合条件的社区“两委”成员通过民主程序推

选为业主委员会成员，把社区党组织书记推选为所居住小区业主委员会主任；三是提高物业服务覆盖率，鼓励居民小区业主通过市场化手段选聘物业服务企业。对暂不具备条件的居民小区，由街道、社区牵头，通过街道社区党组织领办公益性物业企业、引入国有物业企业、专业性社会组织等方式，做好秩序维护、保洁等基础服务；结合老旧小区改造持续推动物业服务全覆盖，将落实物业管理模式作为老旧小区改造的前提条件，建立老旧小区长效管理机制。

二、下步工作打算。下一步，我们将配合市住建部门继续做好住宅小区“降投诉、优服务”暨物业领域突出问题专项整治工作，着力解决群众反映集中的物业管理热点、难点问题，提升物业服务质量。

关于进一步加快智慧型城市社区建设的建议

(第 113202 号)

随着我市智慧型城市建设步伐不断加快，对社区的地位和功能提出了更高的要求，社区已成为各种社会群体的聚集点、利益关系的交汇点、社会组织的落脚点，智慧型和谐社区建设的重要性日趋凸显。加强和创新智慧型城市社区管理服务体制，已成为构建现代化和谐社区的迫切需要。

存在问题：社区建设重要性的认识有待加强。，社区居民自治意识薄弱，居民对社区的认同感和归属感欠缺，参与社区建设的用心性不高。社区建设投入渠道单一，总量尚显不足，部分社区基础设施落后，办公经费的紧张，缺乏为居民服务的平台。社区存在工作人员少、年龄老化、结构不合理、文化程度偏低的现象。社区工作人员的生活补贴较低，使得工作积极性难以调动，影响队伍稳定。许多职能部门强调工作进社区，致使社区管理陷于什么都要管，什么都难管好的境地，社区工作以完成上级下达的任务为主，服务功能不足，社区管理体系有待进一步完善。

几点建议：

(一) 切实转变观念，加大扶持力度。完善政策法规，依法构建社区管理体系，明确社区管理的职责，通过制定政策培育社会组织，完善社区服务的市场机制，激发公民的社区精神，促进社区居民自我管理、自我服务。

（二）创新社区管理体系，提高社区治理潜力。构建党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社区管理格局，实现从政府单一治理，向全社会多元合作的一主多元、复合治理模式转变。建立健全以社区党组织为核心，以社区自治组织为主体、以社区社会组织为补充、社区居民广泛参与的社区治理结构，建立县（市、区）、街道、社区三级管理工作平台，制定实施规划和具体方案，将社会公益性工作尽量交由社区，以增强社区凝聚力。

（三）构建自治化的社区管理组织体系。每个社区要建立居民代表会议，作为决策机构，负责决策本社区重大事项，并对社区居委会进行监督。由居民代表会议制定《社区管理委员会章程》，根据章程成立社区管理委员会，社区管理委员会成员由社区干部、驻社区单位代表、居民代表组成，作为社区事务的执行机构。

（四）创新社区管理机制，提高社区管理实效。在社区管理方面，实现体制创新转型，扩大社区居委会的服务功能，构建社区业委会（居民小组）楼长居民代表的网格化管理体系。充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，使群众遇到疑问或者困难时能够及时找到不推诿、负责任的组织，让他们的各项诉求有正常上传的通道，更好地促进城乡基层群众与政府间的双向沟通与交流，减少或避免矛盾尖锐化现象。强调发挥社区居委会和业主委员会两者的能动性，牢固确立社区居民的主人翁地位和意识，倡导并支持社区内部逐步实现民主选举、决策、管理和监督。

（五）建立和完善矛盾纠纷调解机制和社会稳定风险预防机制。定期摸排，以归口管理、依法处理、限期办理的方式，透过教育、疏导、说理等方法化解矛盾纠纷，把矛盾纠纷、问题蔓延的萌芽状态在社区内解决。

（六）创新社区服务机制，提高社区服务水平。针对社区居民的需求，开发服务资源，拓宽服务空间，实现由事务性服务向生活服务和福利保障的转变。针对居民的卫生保健需求，开发以社区卫生服务中心为龙头的疾病预防、卫生保健、养生指导服务；针对人口老龄化的现状，应以社区为依托，用心探索社区养老服务。按照民办公助、公办民营、股份制等办法，使社区服务向社会化、产业化、网络化、实体化方向发展。逐步建立起与市场经济体制相适应的、覆盖社区全体成员的新型社会福利、社会保障体系和多种经济成分并存、服务门类齐全的社区服务体系。

（七）加强基础设施建设，夯实社区发展物质基础。规划部门在编制城市总体规划时，要将社区的办公、活动用房纳入规划。按五室（会议室、党建活动室、警务室、图书阅览室、文体娱乐室）、四站（社区服务站、医疗卫生计生服务站、劳动就业和社会保障服务站）、一校（市民学校）、一场所（室外健身活动场所）的标准配套好社区。对目前尚无条件建设的社区，国有资产管理部门可在国有房产中进行统筹调剂，透过借用的方式解决办公和活动用房，为开展社区服务带给最基本物质条件。对于新建小区，开发商务必按规定建设配套的公共设施，否则不予以审批和验收。

(八)加强社区队伍建设,不断提高社区干部的整体素质。切实提高社区工作人员的工作和生活待遇,以吸引更多优秀的人才参加社区建设。透过岗前培训、专业培训和鼓励学历进修等抓好社区两委干部的理论和业务教育培训,定期选拔政治素质高、业务潜力强、工作作风硬的人员充实到社区工作者队伍,推行社工+义工的社会工作模式,建立社工、义工联动机制,促进志愿服务事业发展常态化、制度化。

(九)不断提升物业管理水平。要坚持开发商与物业管理脱钩,物业管理市场化。物业管理无论采取何种形式,都要按照市场机制运作,与社区居委会密切配合,并在业主委员会的监督下工作,促进物业管理的规范化。

关于市政协十一届三次会议第 113202 号 提案答复的函

尊敬的金世蔚委员：

您提出的提案《关于进一步加快智慧型城市社区建设的建议》收悉，感谢对社会工作的支持。经商（会办单位滕州市政府、薛城区政府、山亭区政府、市中区政府、峰城区政府、台儿庄区政府、高新区管委会、市住建局），现答复如下：

提案中提出建议 9 条，其中涉及我单位 7 条，涉及会办单位 2 条，已采纳落实 9 条，落实率 100%。

结合您的提案，市委社会工作部将学习贯彻二十届三中全会精神与推动社会系统工作结合起来，站在“大社会、大治理、大服务”观下变革重塑原来的党建引领体系、社区建设体系、基层动员体系，为进一步全面深化改革、推进中国式现代化枣庄实践贡献智慧和力量。

一、针对“切实转变观念，加大扶持力度”的建议。新时代新征程，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，调动全社会最广泛的力量参与到基层治理中来，充分发扬民主，广泛汇聚民智，最大激发民力，形成人人参与、人人尽力、人人都有成就感的生动局面。社区志愿服务是基层社会治理的有力抓手，积极促进社区志愿服务融入基层社会治理，牢固树立有解思维，充分发挥社会组织，志愿者队伍等

基层一线力量的特有作用，着力解决群众急难愁盼问题，切实提升群众满意度。

二、针对“创新社区管理体系，提高社区治理潜力”的建议。贯彻落实党中央决策部署，不断完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体系，构建党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局。建好用好社区工作者、社会工作专业人才、志愿者、新兴领域党务工作者等队伍力量，充分发挥其联系广大群众的优势，加大专业教育培训力度，提升其面对面服务群众的专业能力，实现对基本公共服务成效六大民生领域的好政策、好做法宣传到位，对群众不理解、不认可的事项解释到位，切实提升群众参与感、获得感、幸福感。

三、针对“构建自治化的社区管理组织体系”的建议。目前，全市共 285 个城市社区，均成立居民委员会，依法推选产生居民代表，建立健全人民调解、治安保卫、民政事务等居民委员会下属委员会，建立健全居务监督委员会。贯彻落实《山东省村务公开条例》，规范居务公开工作，实施村务公开“阳光工程”，规范公开的内容、程序、时间、形式，实行村级事务事前、事中、事后全过程公开。严格落实民主决策机制，依法落实居民会议和居民代表会议制度，全面落实“五议一备两公开”民主决策程序。

四、针对“创新社区管理机制，提高社区管理实效”的建议。坚持党建引领，完善“社区-网格+支部-楼栋”一贯到底的党组织架构，深化“支部建在网格上”作用，实施“党

建+网格”，统筹推动社区网格化服务管理工作，全市共划分基础网格 5039 个、专属网格 1116 个、单元网格 28352 个，建成网格驿站 1675 个。指导社区建立社区党组织、居委会、业主委员会和物业服务企业等利益相关方共同参加的联席会议制度，明确各方工作职责，坚持党建引领物业服务管理，推动物业服务有效融入社区服务体系，促进提升社区治理水平。

五、针对“建立和完善矛盾纠纷调解机制和社会稳定风险预防机制”的建议。印发《关于加强矛盾纠纷多元化解提升基层社会治理效能三年实施方案（2023—2025 年）》《枣庄市镇街级“一站式”矛盾纠纷调解中心验收标准》等文件，完成对全市 65 个镇街“一站式”矛盾纠纷调解中心的验收工作。全面推动各级法院诉讼案件诉前调解中心入驻“一站式”矛盾纠纷调解中心，认真落实《枣庄市矛盾纠纷化解个案奖补办法》。

六、针对“创新社区服务机制，提高社区服务水平”的建议。结合本地实际，以区（市）为单位整合社区周边商超、物业、维修、家政、养老、餐饮、零售、美容美发、文化体育等生活服务业资源，通过微信小程序等移动端应用链接社区周边商户，推动水、电、气、暖等公共事业收费线上办理，打造社区智慧生活服务生态圈，通过规模化运营实现收益反哺智慧社区建设。推动社区购物消费、居家生活、公共文化生活、休闲娱乐、交通出行等各类生活场景数字化，打造多方互动、智慧共享的社区数字生活。大力发展电子商务，探

索建立无人物流配送进社区。强化数字技能教育培训服务，助力未成年人、老年人、残疾人共享智慧生活，消除“数字鸿沟”。

七、针对“加强基础设施建设，夯实社区发展物质基础”的建议。以区（市）为单位统筹推动社区综合服务设施智慧化改造，结合社区实际应用需求，以市场化方式引导社会资本参与社区便利店、无人售货机、自助取水机、智能快递柜、智能充电桩等便民服务设施建设布局，指导公共事业相关单位优化社区智慧电网、水网、气网和热网布局，鼓励引导电信运营商加快社区 5G 和固定网络等基础设施的升级改造。充分考虑未成年人、老年人、残疾人等群体数字化的基本需求和使用习惯，推进适老化和无障碍服务设施建设。以智慧社区带动智慧小区建设，拓展智能门禁、车辆管理、视频监控等物联网和云服务应用。

八、针对“加强社区队伍建设，不断提高社区干部的整体素质”的建议。一是通过选派、聘用、招考等方式，选拔优秀人才充实社区专职工作者队伍。以区（市）为单位实行城市社区工作者总量管理，对全市社区工作者进行核实核准，摸清社区工作者底数，计算距离每万城镇常住人口拥有社区工作者不少于 18 人要求的差额，全市核定差额为 819 人。会同市委政法委对社区工作者与专职网格员队伍融合建设管理工作进行专题调研，研究将符合条件的专职网格员有序纳入社区工作者队伍管理。加大社区工作者选聘力度，指导区（市）制定社区工作者招聘计划，制发各区（市）、枣

庄高新区社区工作者配备情况的通报，加快配备速度。市中区、台儿庄区达到配备标准；滕州市通过“两委”补选 370 人，公开招录 300 人；薛城区公开招录 104 人；山亭区拟选聘 20 人；峯城区通过“两委”补选 22 人；枣庄高新区选聘 40 人。会同市委组织部制定《枣庄市城市社区后备人才培养三年行动工作方案》，以区（市）为单位，分级建立社区干部后备人才库。二是将社区专职工作者培训纳入干部教育培训总体规划，区（市）每年对社区“两委”成员进行集中轮训，区（市）相关部门和街道（镇）分工负责，每年对社区其他专职工作者进行全员培训。支持社区工作者参加社会工作者职业水平评价和社会工作学历教育，对获得社会工作者职业资格并按规定登记的行政或事业编制之外的社区工作者给予职业津贴。举办全市党建引领基层治理暨基本公共服务成效提升报告会，邀请烟台市、济南市、淄博市具有丰富理论和实践经验的优秀社区书记、居委会主任等围绕基层治理、为民服务等内容进行授课，各镇街、社区有关同志参加培训学习。山亭区、台儿庄区、峯城区等召开社区工作者培训班，邀请全国百名社工荣誉称号获得者，围绕社区工作背景、社区治理理论、创新社区工作等内容进行授课。

九、针对“不断提升物业管理水平”的建议。一是督促指导住宅物业的建设单位依法通过招标的方式选聘前期物业服务人，鼓励非住宅物业通过招标方式选聘前期物业服务人。严格规范建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，将前期物业服务合同、临时管理规约、住

住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报物业主管部门备案。二是持续规范物业服务企业行为，加强物业服务行业管理，督促物业服务企业按照合同约定提供服务，保证服务质量，定期组织开展住宅小区物业服务质量考核评价和物业服务企业信用等级评定，实行守信激励，失信惩戒政策，推动建立以信用为核心的市场机制。三是配合社会工作部门积极推进业委会成立，引导符合条件的社区“两委”成员、党员业主带头参加业主委员会选举，积极发挥社区“五老”作用，借鉴“枫桥经验”，构建街道、社区党组织统一领导，社区居民委员会统筹协调，业主委员会自我管理，物业服务企业精心服务的社区治理新格局。

关于推进快递员、外卖小哥、网约车司机等群体积极参与社区治理的建议

(第 113330 号)

陈夫真 贾燕燕 徐婷 闫博 郑娜

二十大报告明确提出：“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。”社会本身作为社会治理的主体，其参与性和主体性的发挥，也还需要做很多工作。

快递员、外卖小哥、网约车司机等群体每天奔波于大街小巷，被人们称为“最熟悉的陌生人”，习近平总书记称赞他们是“勤劳的小蜜蜂”“美好生活的创造者、守护者”。

如何加大推进快递、外卖小哥、网约车司机等群体积极参与社区治理的力度，特提出以下建议：

一是要加强协作。建立社会治理办公室牵头，组织、宣传、团委、工会、市场监督、交通运输等有关部门为成员单位的工作小组，明确责任，各司其职，在推进快递员、外卖小哥、网约车司机等群体积极参与社区治理工作中协同配合，形成强大的工作合力。

二是要建立台账。各级市场监管部门牵头，以社区网格为基本单位，对区域内的快递物流企业、网点、从业人员等进行摸底调查，建立物流企业、网点、从业人员三类底数清晰的台账。

三是试点先行。各区（市）选择班子务实、管理规范的五-六个社区，聘请30-50名个人素质高、热心公益事业的快递、外卖等小哥为“流动网格员”，成立“流动网格员”志愿服务队，建立“流动网格员”微信群，为每一名队员发放《流动网格员证》。鼓励他们在送餐、送快递等工作的同时，通过“随手拍”“随手录”等形式，及时把日常工作中遇到的问题，如交通信号灯故障、井盖破损、水管及暖气管崩裂等情况，以微信群直报、电话等方式，反映给社区或平台，逐步探索快递、外卖、网约车司机等小哥群体参与社区治理的有效途径，待试点成功后再全部推开。

四是加强关爱。针对“充电难”“饮水难”“休息难”等问题，要充分利用新时代文明实践站等城所，设立“流动网格员之家”“小哥驿站”等，为小哥们搭建临时歇脚、饮水、充电的室内服务站点，不断提升快递、外卖等小哥群体的融入感和归属感。

五是加强管理。各级工作小组各成员单位，要对快递、外卖等小哥群体进行严格规范管理，特别是要加强对他们的关心关爱。组织部门要积极吸纳表现优秀的人员加入党组

织，对有条件的群体建立临时党支部或流动党支部，让他们感受到组织的凝聚力和归属感。社区党支部要邀请快递、外卖等小哥群体代表，定期参加社区党群联席会议，做好快递、外卖等小哥群体到社区“报到”工作，引导他们积极参与到基层治理工作中。

六是建立平台。各级社会治理办公室牵头设立专项爱心基金，根据考核情况及时发放网格员补助。开发“流动网格员”APP，为每一名快递外卖小哥建立“爱心档案”，通过在“爱心档案”上积分，用积分兑换小礼品等方式，不断提高他们参与基层社会治理的积极性。

关于对市政协十一届三次会议第 113330 号 提案答复的函

陈夫真等委员：

您提出的提案《关于推进快递员、外卖小哥、网约车司机等群体积极参与社区治理的建议》收悉，感谢对新业态、新就业群体党建工作的支持。经商市总工会、团市委、市市场监管局、市交通运输局、市邮政管理局等会办单位，现答复如下：

提案中提出建议 6 条，其中涉及我单位 6 条，涉及会办单位 6 条，已采纳落实 6 条，落实率 100%。

一、完善运行机制，提升“两新”工委机制整体效能。

一是加强制度建设。优化调整 34 家工委委员单位职责分工，将市场监督管理部门、交通运输部门等相关行业及监管部门、群团组织纳为“两新”工委委员单位，完善工作运行规则，制发 2024 年度工作要点。督促指导“两新”工委委员单位制定重点任务清单，每月梳理特色亮点工作，每季度调度工作进展。联合市委组织部等 10 部门，制定关于加强全市新业态、新就业群体党的建设工作的《若干措施》，明确 20 条具体推进措施。二是加强业务指导。先后组织召开市委“两新”工委委员单位暨全市“两企三新”党建工作座谈会、全市“党建惠企”工作座谈会、全市“两企三新”党建工作上半年总结推进会，安排部署年度重点任务。实施行业党建

对标登高行动，指导 12 家市级行业（综合）党委主动对标本行业党建工作成效明显的地市，制定对标登高行动方案。三是压实工作责任。发挥考核“指挥棒”作用，把委员单位抓行业党建工作情况纳入市直机关服务高质量发展绩效考核，将新兴领域党建重点工作纳入区（市）高质量发展综合绩效考核。

二、抓实“两个覆盖”，推动党的组织体系和工作有形有效。一是精准摸排明底数。先后对快递、道路运输、直播电商、外卖等行业主管部门督导调研，实地查看 10 余家新业态运营主体党建工作开展情况，与相关行业主管部门、公司主要负责同志、行业从业人员现场交流，发放《枣庄市新就业群体党建工作调查问卷》1483 份，摸清新就业群体党建工作基础。部署开展“双查双亮双结对”专项行动，以区（市）为单位，整合行业主管部门、镇街、园区、村（社区）等力量，着力抓好摸底排查、问卷调查，引导基层党组织亮旗帜、新就业群体党员亮身份，推进新业态运营主体与街道社区（园区）、社区网格员与新就业群体“双结对”，督促指导各行业主管部门分领域建立工作台账。二是“条块联动”抓管理。市县两级全部成立互联网、外卖、快递物流、直播电商等行业党委，指导各行业党委制发工作规则、年度党建工作要点。会同工青妇等部门，实施党群共建“四统四有”三年行动，依托各行业党委和平台企业，成立工青妇等群团组织 78 个。三是建强组织扩覆盖。采取单独组建+联合组建相结合的方式，推动党组织“应建尽建”。市县两级择优选派 106

名在职党员干部担任两新组织党建工作专员，选派 42 名在职党员到 25 家外卖、34 家快递区级平台企业担任党建工作指导员。自任职以来，共新成立党支部 171 个，发展党员 319 人，确定入党积极分子 645 人，帮助企业协调解决党建、生产问题 810 余个。

三、加强关爱服务，推动融入关爱保障圈。一是关心关爱送温暖。指导行业主管部门常态化开展“夏送清凉”“金秋助学”“冬送温暖”等活动，组织 930 余名新业态女性一线从业人员集中健康查体。滕州市成立全省县域第一家“骑手友好医院”，薛城区打造“骑手药房”59 家，为新就业群体健康管理、解决看病就医问题提供重要服务阵地。常态化开展普法宣传、技能培训、安全驾驶等专题教育活动，市级层面每年举办全市两新组织党建工作示范点党组织书记（党员出资人）培训班，指导区（市）、镇街抓好兜底培训。二是阵地建设强保障。依托党群服务中心（站）、司机之家等服务阵地，常态化提供司法救助、劳动维权、消费维权等服务。统筹资源建设一批“红新驿站”，为从业人员提供饮水、充电、热饭、休息等服务。各区（市）全部开发“网上驿站”地图，一键导航，方便使用。三是维护权益解诉求。依托市劳动人事争议仲裁委员会，创新设立新业态速裁庭，采取“四快”工作模式处理新就业形态争议。建立寄递行业劳动争议调解组织，服务圆通、邮政等从业人员 500 余人。全市 316 个已备案基层快递网点实现优先参保全覆盖，解除从业人员后顾之忧。

四、搭建平台载体，推动融入基层治理圈。一是亮出身份作表率。常态化开展“亮身份、作表率”活动，市交通物流行业党委组织党员快递员佩戴“红臂章”、快递车辆张贴“党员红旗车”。市网约配送行业党委在外卖行业广泛开展“组织找党员、党员找组织、党员找党员”和组织亮旗帜、党员亮身份、车辆亮标识、配送亮承诺“三找四亮”活动。二是基层治理冲在前。大力推广“新新向党”小程序应用，以社区党群服务阵地为依托，设置积分兑换点，引导新就业群体通过“随手拍”、“随手报”等方式参与基层治理。市网约配送行业党委以党员骑手为重点对象，先后聘请300名网约配送员，担任兼职“食品安全监督员”“基层治理员”，组建6支“枣城骑手”红“新”志愿服务队，积极参与文明骑行、文明创建、反诈宣传等志愿服务活动。市中区按照“就近就便、灵活管用”原则，将7个网点的34名新就业群体党员，分配至6个社区集中报到备案，参与社区治理。三是评先树优立榜样。评选表彰新兴领域市级“两优一先”代表23名（个），市区两级连续两年累计评选表扬“金头盔”84名、“金臂章”86名、“红色直播达人”20名，增强从业者的职业荣誉感和岗位认同感。

关于推动社区工作者队伍高质量发展的建议

(第 113371 号)

一、背景或问题

专业化的社区工作者是社区精准服务能力提升的基础。调研发现，由于社区工作者招录大都不设专业限制，社工所学专业五花八门，直接与社区工作相关的专业学历背景的人数极少，社区所需的具备群众工作、沟通协调、资源整合、动员组织等能力的社区工作者占比很小，在处理错综复杂工作的同时，社区工作者的工作能力和临机处置水平至关重要。当前社区建设与社会的发展在许多层面上还不相适应，社区工作者队伍整体素质需要提升，满足不了当前社区工作形式的需要，制约了社区工作的开展。

(一) 社区工作者的现状

行政事务多，走访时间少。通过上门走访“零距离”了解居民情况并积极帮助解决问题是社区工作的“重中之重”，但目前社区承担了大量行政性事务，导致居民走访时间大大压缩。一般情况下社区工作者需要多次实地走访才能与居民之间建立信任关系，即使是重点走访也需要付出大量时间和精力。行政性事务工作占据了社区工作者们一半以上的精力，社区工作需要实实在在“深入基层”，如果只是电话联系或者在居民群里转发通知，社区干部和居民之间只会“渐行渐远”。

（二）数据有重复，时有“挫败感”

对各条线上的数据上报、表格填写、台账报送等工作因缺乏对报送信息的重复性校验，时常出现相同数据的“多次报送”“多头报送”。通常要在不同的手机应用或者微信小程序中来回切换，变换不同格式填报表格，不仅占用了大量本该用来解决群众问题的时间，也容易造成居民对社区工作的一些误解，认为他们在上班时“玩手机”、“看电脑”，进一步增加了社区工作者的负担。

（三）社区工作者呈年轻化，职业发展瓶颈难突破

岗位引力弱，薪资待遇和一般体制内人员差异较大，晋升机制不完善，难以吸引素质高、有经验的社区工作者，让部分社区工作者将目前岗位当成下一份工作的“跳板”和就业与择业之间的“缓冲期”。

城乡之间社区工作者素质不均衡，相比街道，乡镇的社区缺少高层次人才和社区带头人，尤其是新建社区、回迁社区等社区工作者缺乏社区工作经验，制约其迅速有效开展工作。

（四）缺乏管理“抓手”和制约手段

一些有实质性事务的权力没有下放到社区，部分部门不是把服务送进社区，而是简单地安排工作任务给社区，造成了“上头千条线，下头一根针”的局面，相应的职权和工作经费却没有给社区，致使社区负担过重。部分市长热线，两枣平台过于属地管理，一些社区无职权、无能解决的投诉问题也划分到社区处理，导致居民怨气过大。

（五）培训体系不完善，难以持续激发人才活力。

社区工作者培训机会较少，工作能力比较欠缺，受身份限制，很难有轮岗交流和职务升迁的机会，碎片化、零散化培训很难有效提升社区工作者的整体素质和能力，社区“领头雁”缺乏后备军，面临人才断层，表现突出、有发展潜力的年轻社区党组织书记较少，对社区工作者队伍高质量发展有一定影响。

二、针对以上问题，需要多措并举推动社区工作者队伍高质量发展：

（一）聚焦社区治理需求，下好队伍建设的“先手棋”。

加强统筹规划，确保全域发展“一盘棋”。着眼未来5年、10年甚至更长时间发展需要，制定完善全域社区工作者队伍建设中长期规划，按照年龄结构、学历层次、专业要求等指导性指标做好需求测算，有针对性引入社区所需社会工作、物业管理、养老、心理、法律等不同专业领域人才，充实社区工作者队伍，使社工队伍既适应当前需要又面向未来发展，既满足一域需求又兼顾全局优化。

（二）打造全周期培训体系，提升队伍专业化能力。

一是配置优质资源，搭建培训平台。推进建设针对社区工作者培养和继续教育的“社区学院”，加强对全体社区工作者系统、长期的实务培训和理论提升。

二是创新培训方式，注重评价反馈。创新“专业社会工作者+社区工作者”模式，引入专业社会工作力量，支持专业社会工作机构参与并督导社区优化公共民生服务，实现社会工作者与社区工作者的双向赋能。

（三）发挥“头雁”效应，做好后备人才储备。

一是深入实施“头雁工程”，充分发挥社区党组织书记的传帮带作用，打造政治觉悟高、业务素质好、服务本领强等全面过硬的社区“领头雁”。同时，在社区治理工作中发现和培养优秀社区书记，制定“一人一策”的精准培养方案，锻造更多的社区带头人。

二是打造优质后备干部库，挖掘专业人才。注重选拔不同年龄段、具备专业背景和专业能力的社区工作者，针对性安排轮岗历练，实行阶梯式培养，确保社区工作后继有人。

（四）完善激励机制，提升队伍职业化素养。

一是优化人才激励和待遇保障措施。加大对考取社工师资格的社工的奖励力度。鼓励以考促学，以考促干，以社会工作者职业资格证书持证率提升社区工作者专业素养，带动提高社区服务整体水平，给予考取职业水平证书的社区工作者奖励，在年度考核、评奖评优、提拔任用中，优先考虑持证社工或将持证作为基本条件。

二是采取多维度评价措施。完善日常考核和年度考核相结合、居民评议和组织考评相结合、定性考核与定量考核相结合的考核评价制度，将考核结果与选拔任用、培养教育、管理监督、激励约束、问责追责等结合起来，健全社区工作容错纠错机制，激励社区干部担当作为。

关于市政协十一届三次会议第 113371 号 提案答复的函

张维委员：

您提出的提案《关于推动社区工作者队伍高质量发展的建议》收悉，感谢对社会工作的支持。作为主办单位现答复如下：

提案中提出建议 4 条，其中涉及我单位 4 条，已采纳落实 4 条，落实率 100%。

市委社会工作部今年成立，划入民政部门基层政权建设和社区治理职责，着力加强社区工作者队伍建设，提升社区服务能力。

一、针对“聚焦社区治理需求，下好队伍建设的‘先手棋’”的建议。加强统筹规划，强化制度保障。2019 年，民政、组织、财政、人力资源社会保障等部门出台了《枣庄市社区工作者管理办法（试行）》，对社区工作者任职条件、待遇保障等提出明确要求。2021 年，出台《枣庄市城乡社区服务体系规划建设规划（2021—2025 年）》，将优化社区工作者队伍、提升社区工作者服务能力、加大社会工作者专业人才使用力度等纳入规划内容。2024 年，将“开展《枣庄市社区工作者管理办法（试行）》修订研究工作”纳入年度工作要点；制发《枣庄市关于破解基层治理“小马拉大车”突出问题的工作措施》《枣庄市开展基层治理“小马拉大车”突出问题

专项整治方案》，将“整治基层治理人才队伍建设与实际需
要有差距问题”纳入基层治理“小马拉大车”突出问题专项
整治；赴区（市）、社区开展调研，着力制修订社区工作者
管理办法和进一步加强社区工作者队伍建设的相关文件。

**二、针对“打造全周期培训体系，提升队伍专业化能力”
的建议。**将社区专职工作者培训纳入干部教育培训总体规
划，区（市）每年对社区“两委”成员进行集中轮训，区（市）
相关部门和街道（镇）分工负责，每年对社区其他专职工作
者进行全员培训。支持社区工作者参加社会工作者职业水平
评价和社会工作学历教育，对获得社会工作者职业资格并按
规定登记的行政或事业编制之外的社区工作者给予职业津
贴。举办全市党建引领基层治理暨基本公共服务成效提升报
告会，邀请烟台市、济南市、淄博市具有丰富理论和实践经
验的优秀社区书记、居委会主任等围绕基层治理、为民服务
等内容进行授课，各镇街、社区有关同志参加培训学习。召
开枣庄社会工作大讲堂暨党建引领基层治理和基层政权建
设业务培训会议，邀请市级、台儿庄区、滕州市、峰城区委
社会工作部相关同志分别围绕党建引领基层治理和基层政
权建设总体工作、基层群众自治建设、社区工作者、信息系
统操作使用、基层治理创新等方面进行授课，镇街党（工）
委副书记、社会工作岗人员参加。山亭区、台儿庄区、峰城
区等召开社区工作者培训班，邀请全国百名社工荣誉称号获
得者，围绕社区工作背景、社区治理理论、创新社区工作等
内容进行授课。

三、针对“发挥‘头雁’效应，做好后备人才储备”的建议。通过选派、聘用、招考等方式，选拔优秀人才充实社区专职工作者队伍。以区（市）为单位实行城市社区工作者总量管理，对全市社区工作者进行核实核准，摸清社区工作者底数，计算距离每万城镇常住人口拥有社区工作者不少于18人要求的差额，全市核定差额为819人。会同市委政法委对社区工作者与专职网格员队伍融合建设管理工作进行专题调研，研究将符合条件的专职网格员有序纳入社区工作者队伍管理。加大社区工作者选聘力度，指导区（市）制定社区工作者招聘计划，制发各区（市）、枣庄高新区社区工作者配备情况的通报，加快配备速度。市中区、台儿庄区达到配备标准；滕州市通过“两委”选举新增370人，公开招录300人；薛城区公开招录104人；山亭区拟选聘20人；峯城区通过“两委”选举新增22人；枣庄高新区选聘40人。会同市委组织部制定《枣庄市城市社区后备人才培养三年行动方案》，以区（市）为单位，分级建立社区干部后备人才库。

四、针对“完善激励机制，提升队伍职业化素养”的建议。将社区工作者职业体系建设列入重点工作来抓推进、抓落实，科学建立考核评价、奖惩激励机制。民政、组织等部门下发《关于全面落实社区工作者职业体系的通知》，建立社区工作人员岗位与等级相结合的“三岗十八级”职业薪酬体系。按规定全面落实城市社区工作者薪酬待遇，进一步规范社区工作者管理，建立科学合理的激励保障体系，做到奖

勤罚懒、优绩优酬。加大从优秀社区工作者中发展党员的力度，积极推荐优秀社区工作者按程序进入社区“两委”班子，担任各级党代会代表、人大代表和政协委员。通过公众号宣传优秀社区工作者典型事迹，提高基层人才解决实际工作需求的能力。

下步我们将进一步优化社区工作者队伍，提升社区工作者服务能力，加强社区工作者保障激励，拓宽社区服务队伍来源渠道，持续加强城乡社区服务队伍建设，为发展党建引领基层治理和城乡社区服务提供有力的人才支撑。