# 创新社区民主决策机制 筑牢基层和谐发展基础

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-08-16

*创新社区民主决策机制筑牢基层和谐发展基础创新社区民主决策机制筑牢基层和谐发展基础x社区位于x区汉口路中段，面积约x平方公里，由x个自然院落组成，共有楼栋x栋、x户、x人，共有党员x人，其中自管党员x人。x年x月以来，x社区以创建“四项机制”...*

创新社区民主决策机制

筑牢基层和谐发展基础

创新社区民主决策机制

筑牢基层和谐发展基础

x社区位于x区汉口路中段，面积约x平方公里，由x个自然院落组成，共有楼栋x栋、x户、x人，共有党员x人，其中自管党员x人。x年x月以来，x社区以创建“四项机制”示范社区为契机，把基层民主科学决策作为一项重要工作全力推进，针对近年来群众反映较为集中的小区整治、低保和廉租申请等热点难点问题，在社区全面推行“一征三议两公开”工作法，切实提升了社区的民主化、法制化管理能力，切实提高了社区党员干部的凝聚力和战斗力，提升了辖区群众的幸福感和满意度。具体做法是：

一、深入学习，掌握方法

社区积极组织党员干部对“一征三议两公开”工作法进行专题深入学习，并组织模拟演练，让社区“三委”人员在学习讨论中找不足、理思路、明职责，在演练中掌握“一征三议两公开”工作法的决策程序、操作要领等，切实做好思想上和行动上的双重准备。除此之外，我们还利用会议、党务居务公开栏、社区中的广播等方式，广泛宣传推广“一征三议两公开”工作法的意义和方法步骤，为广大党员群众了解、接受、参与、运用好“一征三议两公开”工作法营造了良好氛围。

二、健全制度，阳光透明

在推行“一征三议两公开”工作法过程中，社区紧密结合辖区实际，以服务群众为中心，健全社区重大事项决策报告制度、“两委”联席会议制度、党员联系群众制度、居民代表联系户制度、民主监督制度和责任追究制度，凡是重大事项均按照“一征三议两公开”工作法的程序决策实施，并对公开内容的全面性、及时性、真实性监督评议。完善了“社区干部坐班制”“党员责任分区”“社区居民代表意见公开”“党员承诺公开栏”等行之有效的监督制度，利于各支部和党员更好地联系服务群众的工作机制，充分沟通党员和群众联系渠道，及时了解和公开社区居民的意愿和要求，提出合理化意见和建议，积极参与社区重大事项民主决策，同时宣传、引导执行各项决议。完善党务居务定期公开制度，设立了专门的公开栏，至少每个季度对社区级事务集中公开一次，对于“一征三议两公开”工作法确定的事务随时进行公开，使群众及时了解社区里的大小事务。

三、落实责任，加强督导

一是明确责任。

社区党委书记作为主要负责人，时刻牢记责任担当，对制度落实要亲自抓、具体抓，抓住不放、抓出成效；社区党委副书记作为具体责任人，对决策事项具体抓；居务监督委员会作为监督部门，对实施过程和结果全程跟踪督查，保证各项措施落实到位，形成“党委书记亲自抓、副书记具体抓、监督委员会审核审查，层层抓落实”的工作格局。二是加强督导。明确由社区居务监督委员会负责对社区落实“一征三议两公开”情况进行督导检查，对年度纳入“一征三议两公开”决策范围重要事项办理情况，实行全程跟踪督办；通过微信、电话、面对面等方式，向社区居民代表了解社区党员、机关事业单位在职党员进社区的工作情况，督促引导党员积极参与到“一征三议两公开”工作法中，发挥好党员先锋模范作用；坚持每月进行一次督导检查，检查会议记录、照片资料等，并将督导检查结果进行通报。

四、规范程序，探索创新

一是严格规范决策程序。

坚持决策前广泛征求群众意见、决策中让群众参与、决策效果由群众检验，使群众的意愿得到充分体现、权益得到充分保障。如针对辖区破产单位电焊条厂家属院小区环境综合整治项目，社区党委通过发放调查问卷、召开座谈会等方式，广泛征求居民意见，经过“两委”提议、与业主代表协商、经全体业主投票表决，最终形成了小区环境整治方案，着重解决小区硬化、煤池改造、车位规划、绿化等问题。随后通过党风政风公开栏对实施措施和实施结果予以公示，使得电焊条厂家属院的环境得到彻底解决，小区居民满意度由不到x%提高到x%以上。二是细化简易程序，提高运行效率。对涉及不同问题的类似事件进行集中提议、商议，逐个进行决议，减少召开党员和居民代表会议次数。如每年x月份和x月份是低保和廉租房复核最集中的月份，每次复核都会有一些家庭出现是否符合条件的问题，社区都会统一征求意见，共同进行提议、商议、听证，分别召开居民代表会议进行决议，集中解决了一批问题，提高了效率。

五、突出实效，群众满意

x社区主要是单位型社区，除x家属区外，还有几个破产单位的小区，大部分小区建设年代久，基础设施差，水、电、气、暖以前基本没有配套到位，由于仅x元的垃圾清运费，物业管理基本形同虚设，社会治安问题较为突出，曾被市综治委定为高发案社区。x年底开始，x社区以区委区政府推进旧小区综合整治惠民工程为契机，将一些旧小区纳入政府整治范围，通过整治，现在社区各小区基本实现了物业全覆盖，一些破旧小区面貌焕然一新。在我们将一些旧生活小区纳入综合整治时,大多数的居民都很高兴，但意见却难统一。为把区委区政府拨付的资金用好，把好事办好，让群众满意，在街道党工委的指导下,我们采取“一征三议两公开”工作法进行操作，整治后居民十分满意，目前社区已经完成x个小区的整治。低保和廉租房审核也是群众关注的焦点问题，以前，社区干部为减少麻烦，只要居民提供材料，社区干部讨论商议就审定上报了，往往到区有关部门审核时会有一些家庭因各种原因被审掉，群众总是意见不断，到社区又吵又闹，有的甚至为提高标准把老年人留置在社区，社区干部夹在中间，工作实在难做。自从推行“一征三议两公开”工作法后，我们严格按照工作法办事。在每年度低保审核工作前，我们就针对一些可能存在争议的低保家庭提出议案，社区“两委”班子商议、党员议事会审议、居民代表会决议等环节都严格把关，必要时组织居民代表举行听证，认真审核，最后公示上报，接受群众的监督，不仅真正解决了需要帮助群众的疾苦，而且也赢得了社区居民的信任和支持。今年以来，社区共利用“一征三议两公开”工作法解决便民服务中心改造、小区水网改造、小区暖气安装、节日慰问品发放等问题x件，受到群众好评。

经过近半年多的“一征三议两公开”工作法推广与运用，现在群众对社区事务的关注度高了，同时对社区干部的信任度也明显得到提高。“一征三议两公开”工作法不仅让我们规范了社区事务管理，使社区财务透明化、议事程序规范化、决策依据科学化,使群众能广泛参与、监督到位，不同意见能得到及时反馈和化解,使社区里因社区事务管理不民主而引发的群众矛盾纠纷日趋减，少，而且也树立了社区“两委”班子在群众中的良好形象。下一步，我们将认真听取群众意见，学习兄弟社区先进经验，进一步健全配套制度，规范民主程序，准确把握细节，完善监督检查，不断改进和加强社区服务，争取把x社区建成民主和谐示范社区。

“三类”模式“四项法则“五种”真心

营造和谐稳定新社区

x办事处x社区所辖区域位于x沿线，虽地处繁华地带，但辖区老旧小区、破产企业家属院占辖区总院落的x%。老小区，老问题，随着城市生活水平的不断提高，群众对精神文化需求及社会服务需求越来越高，而居住环境短期无法改变，各种矛盾越发凸显出来，如物业矛盾、邻里纠纷等成了社区调解工作主要的重点。针对社区这一实际情况，近年来，x社区积极探索建立矛盾纠纷排查化解工作新机制、新方法，以基础稳定、建章立制及创新举措为保障，以有效排查预防、减少和化解各类矛盾纠纷为目标，真正筑牢了维护社会和谐稳定的第一道防线，努力打造“平安、文明、和谐、美丽”社区”。

一、夯实基础保稳定，网格排查打基础

基础不牢，地动山摇。基层基础是一切工作的支撑，只有打牢基层基础，各项工作才能健康有序开展。x社区为了确保矛盾纠纷排查化解工作取得实效，成立了以社区书记为组长的矛盾纠纷排查化解工作领导小组，成员由社区网格长、格警、辖区单位的相关负责人以及部分党员、热心群众、五老人员等组成，将排查化解力量全面覆盖到辖区的每一个院落。自x年x月起，x社区以“四位一体，两级网格”为契机，以加强综治工作力量为抓手，进一步规范了社区矛盾纠纷排查化解工作。在辖区x个院落中，建立x个矛盾纠纷排查网格，实行统一排查调解模式,利用各个网格的网格员、院落的信息员，最大限度地保障各类矛盾纠纷早排查、早发现、早处置，把排查出的各类矛盾隐患消灭在萌芽状态，做到小矛盾不出院落不出网格，层层有人抓，事事有人管，件件有着落。

二、建章立制抓落实，“三三”模式显成效

没有制度，不成方圆。建章立制是做好一切工作的前提，抓好落实是建章立制的保障。除了常态化的制度，如《矛盾纠纷调解制度》、《定期报告制度》、《调解员例会与培训制度》、《领导干部包片包案制度》、《首问责任制度》和《考评奖惩制度》等x余条制度，x社区还把日常的调解小经验、小办法贯穿于矛盾纠纷排查调解工作全过程，再结合实际，制定出了社区调解“三三制”，即在矛盾纠纷处理过程中，先由网格调解三次，若不能解决，则由社区综治办协调各方力量调解三次，调解不成功,再交由社区人民调解委员会再进行三次调解。这是真正体现社区工作人员在处理问题时的热心和耐心的工作模式，调解员只要尽心尽力真心实意，就没有解不开的疙瘩。通过这一方法，社区成功化解了x起几乎要诉诸法律的邻里纠纷，把烦琐变成了温暖，把矛盾变成了和谐。和法院相比较，判决是法官依法给矛盾双方划一条杠，而我们调解员则是心装这条杠，把律条变成家常话，达到平息矛盾的目的，也充分调动和发挥了网格、综治办、社区三级调解网络的源头维稳作用，切实将矛盾纠纷化解在基层。

三、创新举措解矛盾，温情奉献筑和谐

辖区的破产院落、无物业公司管理院落较多，致使矛盾纠纷随时随地有可能发生，且大多数矛盾都是由小纠纷引发，并涉及人民群众的生产生活各个方面，头绪多、原因复杂，如果不能及时有效化解，就有可能向民事案件、治安案件甚至刑事案件转化,有的可能发展成为缠访、闹访或集体访、越级访等大的社会不稳定事件。为此，x社区把着力点放在有效预防、减少和化解各种各类大小矛盾纠纷上，注重调解成效、强化调解创新、提高调解能力。我们总结出了“真诚”调解法，“五步”调解法，“疏心”调解法和“四两拨千斤”调解法。

“真诚”调解法。就是用一颗“诚心”，奉献一颗“爱心”，去感化一些“偏心”,纠正一些“私心”,温暖当事人的“伤心”o第二中医院家属院的一对母女，因为房产的归属问题，多次争吵，矛盾升级，最后甚至出现了肢体上的伤害，心理的伤痛严重的打击了老人，在母亲将女儿告上法庭期间，社区网格长、居委会主任及社区书记二十余次与双方进行了谈心和劝解，本着母女是世界上最亲近的人的话语来化开双方心中的疙瘩，用诚心和爱心感化了当事人，使纠纷远离法庭，母女重归于好。

“五步”调解法。就是真情相待，稳定情绪；加强教育，摆明事理；深入调查，摸清实情；协调各方，凝成合力；依法调解，维护权益。x年x月x日早上x点左右，x西苑小区居民给社区主任打来电话，称院内发生一起意外事故，一居民倒车时将一老人撞倒，社区第一时间赶到现场，在将老人安排到医院后，进行了详细的调查了解。因双方各执己见，认为对方的责任更大，无法达成调解。社区调解员则放弃吃饭和休息时间，坚持以诚待人、以情感人、以德育人的原则，一股作气，最终使这起事故在第二天就得到圆满解决。

“疏心”调解法。就是在调解矛盾纠纷过程中要学会语言变通，不要把不利于调解的话相互传达，不要歪曲当事人意愿，做工作时说一些当事人心里舒服的话，从而减少双方的怨气和怒气，达成调和的目的。x年x月，威远公寓x号楼x单元的下水道堵塞，问题并不复杂，但因为过去在处理此类问题时，邻里关系因恶言相对而导致现在关系的恶化，以至于楼上部分居民不愿意承担相应的费用。网格长得知后，与调解员赶到现场进行调查，实地查看后，发现是因为管道老化而经常造成堵塞，为了解决问题，工作人员以执着的态度，坚持动之以情、晓之以理的挨家挨户的拉家常，最终使该问题得到妥善解决，由每家出资对整个楼门的下水管道进行了改造，达到了每一户居民的满意。

“四两拨千斤”调解法。就是在调解同样的矛盾纠纷时，要根据当事人的性格特点、生活背景和社会交际等实际情况，选择最佳的方式方法进行调解，从而达到事半功倍的目的。换一句话说，就是有的人吃软不吃硬，有的人吃硬不吃软，有的人顾其颜面，有的人见风使舵，只要你对症下药，矛盾纠纷就能迎刃而解。

同时，x社区把“精心、细心、诚心、耐心、公心”作为矛盾纠纷排查化解工作的出发点和落脚点。一是精心安排工作。做到一周一排查、一旬一汇报、一月一通报。二是细心排查矛盾。网格员在日常入户工作时，耳听四路、眼观八方，善于及时发现各类矛盾隐患，做到早预防、早发现、早化解。三是诚心调解纠纷。在矛盾纠纷调解工作中，工作人员设身处地为双方当事人考虑，对他们既讲共性也讲个性，既讲大道理也讲小道理，既讲原则性也讲灵活性，防止简单化、绝对化。四是耐心进行疏导。在调解过程中坚持法理、道理、情理相结合，对合理合法的，全力解决，对法度之外，情理之中的，理顺情绪，尽力解决，对不合情理不合法的，强化法制教育和心理疏导。五是公心解决问题。矛盾纠纷调解人员坚持做到公平公正，使当事人都能心满意足的接受调解结果。从而最大限度地把各类矛盾纠纷调解在一线、化解在社区，结合这些，x社区矛盾纠纷排查化解成功率达x%以上，最大限度地杜绝集体访、反复访和越级访现象。

总之，社区矛盾纠纷排查化解工作是一项复杂的系统工程，只有做到人员有保障，制度有落实，措施有创新，才能有效化解矛盾纠纷，从而确保社会大局的和谐稳定。

提升服务惠民生打造精品树形象

扎实推进基层便民服务制度建设

x路办事处x社区位于x区建设路x号，成立于x年x月，占地面积x万平方米，居民住户x户，人口x人。社区现有工作人员x人,大专以上学历x人。社区先后获得了“国家级科普示范社区”“全国妇联基层组织建设示范单位”“省先进基层党校”“省和谐社区建设示范单位”“城布示范社区”“市平安建设工作先进单位”“市十佳志愿服务群体”等荣誉称号。

一、完善设施，强化自治

（一）打造便民服务平台，夯实社区基础建设。

一是本着“方便群众，便捷实用”的原则，打造社区便民服务中心，设置工作服务区、咨询查阅区、娱乐区等多个功能区。工作服务区设有党建、民政、社保、计生等多个服务窗口，做到有明显的指示标牌，有必要的办公设备，有固定的值班人员，有公开的联系电话，有健全的工作制度，有办事指南和工作流程，有咨询电话，有便民服务卡，为居民群众提供一站式服务。二是为提升服务质量，便民大厅设有党员服务岗。岗位亮明党员身份，面向群众提供困难帮扶、政策宣传、纠纷调解、社区公益等十余项服务。社区党员发挥自身优势，认领服务项目，并签订办事承诺。从服务群众小事入手，让党员在社区建设中充分发挥带头作用。三是社区设有便民工具柜，柜中存放手锯、万能表、钳子、雨伞等十几种工具，方便群众借用，为生活提供便利。

（二）完善服务功能，提升文化生活。

办事处为给居民群众提供更便利更人性化的场所，经多方努力筹资建立了法律服务室、老年活动室、图书阅览室、爱心驿站、残疾人康复中心等多个服务场所，面积达到近x平米，为居民提供了诸多便利条件。如今,在社区你可以看到有借阅书籍的，有书法交流的，有科普小制作的，还有唱歌练舞的，服务场所的打造大大丰富了居民群众的精神文化生活，赢得了群众的一致好评。居民群众自发成立的老年合唱团、夕阳红舞蹈队、女子手工坊等组织依托社区打造的平台正在蓬勃发展。

二、立足群众，提升服务

（一）打造“爱心驿站”服务品牌，架起爱心传递桥梁。

“爱心驿站”通过“爱心物品互换”“爱心服务与爱心服务互换”“爱心服务与爱心物品互换三种方式传递爱心，探索创新出了开展社区服务事业的新方法、新举措。这些便民事项均围绕着“为社区弱势群体提供力所能及的服务”为目的，结合社区特点与实际，充分调动社区居民的参与意识，不断强化社区工作者服务意识，协调社会各界力量为居民解决实际困难，让居民切身体会到“惑时有人解，难时有人帮”。截止目前，“爱心驿站先后共接受爱心捐助x批次，收储各类总价值x万元的物品x件,组织“爱心物品置换活动”x次，交换物品x件，先后为x余人和x名困难党员发放爱心物品，无偿向x余名居民提供爱心工具，累计组织开展社会公益服务活动x多场次，帮助群众解决困难x多件，参与活动的党员群众达x多人次。

（二）加强志愿者队伍建设，打造优质志愿服务。

志愿服务也是我社区的一项品牌工程。近年来，社区弘扬志愿者“奉献、友爱、互助、进步”的奉献精神，先后组建了“党员家电修理志愿队”“党员义务巡逻志愿队”“党员文体志愿队”“党员文明督导志愿队”“党员矛盾化解志愿队”“学雷锋志愿维修服务队”“白衣天使志愿服务队”“关爱空巢老人志愿服务队”“大学生志愿服务队”等x支、x人的优秀志愿服务队伍。今年以来，先后组织志愿者进行义务劳动x次、开展文艺演出x场、义务治安巡逻x小时，为老弱病残孕等弱势群体解决衣食住行问题x例，服务企业x家次，服务居民x余人次，有效提高了辖区居民的幸福感指数。

（三）坚持三个到位，确保服务群众工作不留死角。

即：思想工作做到位、居民需要想到位、为民服务干到位。我们充分利用各种机会引导居民，参与到社区各项活动中来。利用身边先进典型事迹，教育引导居民。x社区最大的特点是人口多，老人多、孩子多，做为社区居委会，就是要为居民想到位，才能服好务。在日常工作以及入户过程中，社区向x户居民发放了便民服务卡，一张小小卡片，方便居民的同时，也拉近了社区居委会与居民之间的关系。为居民排忧解难，采用多管齐下的方式，除了便民服务卡，还充分发挥社区网上居委会、居民微信群、社区微信平台的作用，为居民提供政策咨询、业务预约、纠纷调解等便民服务。社区的工作，可以说是包罗万象，我们对居民的承诺就是：对居民的承诺要做到位，对居民的服务要干到位。社区专干始终坚持学习制度，认真学习领会相关政策和业务知识,熟练掌握各项业务办理流程，做好为居民服务干到位的前期准备工作。在执行政策中，既不违反原则，又要尽可能多为居民解决困难。

三、完善监督，提供服务新保障

（一）自我督改。

围绕社区服务中存在的薄弱环节和突出问题，采取个人自查、自我批评、邀人督促、短信反馈等方式，比先进,明差距，找不足，提能力，改作风，在自己改中提升服务效能。

（二）群众督诺。

全面公开承诺事项，跟踪检查践诺进度，通过问卷调查、发放征求意见卡、设置意见箱、与群众面对面议诺、集中评诺以及组建居民监督员队伍等形式，坚持督导结合，奖惩并举，创新监督模式，加强督诺力度。

（三）领导督查。

办事处针对社区建立一周一督查、一查一通报、一报一处理的常态化督查机制，采取明察与暗访相结合、定期检查和随时抽查相结合、全面督查和重点抽查相结合的方式，重点围绕工作秩序、工作态度、工作效能、工作作风等开展督查。

（四）活动督办。

在社区便民服务窗口积极开展“提效增能”活动，遵循特事特办、大事先办、急事立办原则，通过群众大座谈、民情大走访、窗口大排查、服务大评议等方式，查找服务不力行为，提升服务效率，激发服务窗口创先争优内在动力。

在日常的工作中，我们深刻地领会到：基层的工作离不开上级的关心和重视，离不开广大居民群众的积极参与，离不开社区一班人苦干实干，只要坚持以人为本、以民为本，就一定能得到居民群众的理解和信任，一定能得到人民群众的支持和参与。在今后的工作中，我们要用真情面对社区工作中点点滴滴的琐事难题，真诚帮助解决居民群众关心的热点、难点问题，为全面推进和谐社区建设和全面构建和谐社会贡献出我们的一份力量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找