

上海市民政局

沪民基发〔2021〕5号

上海市民政局关于在本市居村委会成员中 开展“四百”常态化活动的通知

各区民政局：

为认真贯彻中央、市委关于“扎实做好换届后续工作”部署要求，结合“我为群众办实事”活动，推动新任居村委会成员强化为民服务，树立良好形象，展现担当作为，提升履职能力，决定在全市居村委会成员中开展“走百家门、知百家情、解百家忧、暖百家心”（简称“四百”）常态化活动，现将有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记“七一”重要讲话精神、《中共中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》以及《上海市关于

加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》要求，认真践行人民城市重要理念，通过组织全市新一届居村委会成员开展“四百”活动，引导居村干部聚焦社区治理突出问题，切实为群众办实事、做好事、解难事，同时推动“四百”活动向常态化制度化发展，持续提升居村队伍为民服务水平，不断增强人民群众的获得感和满意度。

二、主要任务

“四百”活动不分阶段、同步推进，各区可结合实际就常态化组织实施作出具体部署。

（一）走百家门

坚持“走百家门”，居村委会成员通过多种形式开展走访，与群众建立经常性联系渠道。重点在完善走访机制、建立联系渠道上下功夫，一是要形成走访网络，按照“全覆盖、无遗留”要求，合理划分居村委会成员包干范围，构建横向到边、纵向到底的走访网络，做到对区域内每户家庭至少上门走访一次。结合居村委会“全岗通”接待制度和社区巡查制度，建立常态化的联系渠道，及时了解群众需求，方便为民服务。二是要完善走访方式，要采取线上线下结合的形式，线下通过走访，面对面倾听群众呼声，全面了解居村情况，掌握人房基础信息，了解问题需求，收集社情民意。线上通过“社区云”系统，用好“接待走访”和“问题处置”等模块，为后续工作打下基础。

（二）知百家情

坚持“知百家情”，广泛听取群众对社区建设、为民服务、居村自治等方面的需求建议，了解社区实际情况，摸清群众需求，盘整服务资源，梳理短板弱项，形成问题清单。重点在了解基本情况、找准问题需求上下功夫，一是要全面掌握居村基本情况，既要了解居村民家庭生活状况，也要了解居村组织底数，还要深入考察社区资源禀赋，做到家庭、党员、业委会、物业、群众团队、治理资源情况“样样明”。二是要关注各类特殊对象和重点人群情况，包括老年人、残疾人、困难家庭的生活保障情况，相关人员矛盾纠纷的产生原因和基本诉求，社区能人、志愿者以及其他热心参与社区事务人员的意见表达情况，做到“一口清”。三是要找准社区治理突出短板弱项，在分类甄选问题需求时，要直面物业治理、小区停车、社区养宠、农村环境卫生、宅基修缮等社区发展的痛点难点问题，要回应群众关于加装电梯、旧区改造、乡村振兴等民心工程和重点任务的相关需求，梳理形成问题清单，明确下一阶段工作重点。

（三）解百家忧

坚持“解百家忧”，对于不同程度的需求和问题，建立对应解决机制，通过提出实项目并推动落地的全过程，提升居村委会队伍能力，回应群众关切。重点在提升队伍素质能力、解决好实项目上下功夫，一是要形成分层分类解决机制，对走访中碰到的问题，能现场解决的，当场答复解决。对于现场无法解决并列入问题清单的，居村委会要聚焦群众“急难愁盼”问题和重点工作任务，研究提出实项目，通过社区民主协商、条线部门介入或多方联动共同

推进解决。其他困难较大、解决时间较长的，可以上报区、街镇层面解决或由居村委会持续推进。二是要完善项目治理过程环节，项目确立前，要进行充分组织动员，居村委会要在居村党组织领导下发挥主导作用，做到能在较短时间内引导社区各类主体参与到社区事务的解决中来，提高社区参与。项目推进过程中，要积极开展民主协商，在遇到意见分歧、需要决策的环节，要积极搭建平台引导议事协商，通过居（村）民会议、“三会”等形式达成一致意愿，推动实项目开展。要有效整合运用资源，积极争取街镇、驻区单位通过共治平台共同推动实项目解决，同时加强链接社区基金会、社会组织、专业社工等社会资源，提供专业服务。三是要确保项目落地生效，通过实项目开展有效回应群众需求，在社区公共资源分配、公共空间管理、公共秩序维护等方面要有显著改善，切实解决社区难点堵点问题，提升人民群众的家园共同体意识。

（四）暖百家心

坚持“暖百家心”，对于实项目办理情况，开展满意度测评，听取群众意见建议，修订完善制度规范，形成“有困难找居村”长效治理机制。重点在提高群众满意度、健全治理机制上下功夫，一是要关注居村民对实项目的满意度，针对项目的解决过程、实施力度、最终结果开展测评，根据测评结果举一反三，进一步优化工作流程方法，切实提升管理服务水平。二是要固化相关制度成果，在为民服务、社区建设、居村务管理、队伍建设等方面加强规范化建设，让群众有困难找得到人、说得上话、办得了事，形成社区治

理常态长效工作机制。

三、工作要求

1.加强组织领导。市级层面，由市民政局统筹协调和工作指导。区级层面，由各区民政局牵头组织推动，细化工作方案，做好督促指导，完善评价机制。街镇层面，各街镇要因地制宜制定活动方案，细化工作措施，具体推进落实。各区前期已经开展的有关工作，可同步纳入本活动。

2.强化活动实施。各区民政局要定期了解跟进活动开展情况，指导督促各街镇开展工作，将活动开展情况及时报送市民政局，对于过程中发现的问题和意见建议也要及时反馈。各街镇要充分发挥各类共治平台作用，用好约谈制度，加强工作经费保障，对居村实项目予以支持，及时帮助解决困难问题。

3.做实基层减负。坚持真抓实干，务求实效，从居村实际出发解决问题，同时要尽力而为、量力而行，力戒形式主义、官僚主义，确保工作不走形式、不走过场、不摆花架子。活动结果以“社区云”中数据为参考，不要求形成纸质台账，不做延伸考核，不拉居村排名，切实减轻基层负担。

4.用好数据支撑。各区、街镇要指导居村委会成员在活动中充分利用“社区云”移动端，通过“四百”活动专栏登陆，用好“接待走访”和“问题处置”等模块，在工作走访中自然形成线上记录。在实项目解决过程中，鼓励各居村通过“社区云”居社互动端进行通知发布、意见征集等工作，用好“议事厅”模块，探索线上社

区民主协商。各区、街镇也可以通过“社区云”提供的统计功能，分析问题需求，实时了解活动进展。

5.注重结果运用。各区可结合满意度测评、“社区云”后台数据分析等形式自行制定优化居村委会组织和社区工作者个人评价维度标准，适时探索“四百”活动与社区工作者年度考核结果挂钩。对于表现突出的、群众认可的居村委会成员可以优先推荐为上海市“最美城乡社区工作者”候选人，将率先纳入社区工作者“十百千”人才库。

6.做好总结交流。各区要总结形成一批“四百”活动的典型案例，一批为群众办实事的优秀社区工作者，一批务实有效的基层工作法，市民政局将每年组织宣传推广。适时召开“四百”活动阶段性推进会，展示基层经验做法、成效亮点。同时利用新任居村委会成员市级培训、“小巷总理说”等平台，组织优秀居村干部介绍交流经验，推广优秀基层工作法。借助主流媒体和新兴媒体扩大宣传范围，努力营造良好氛围，充分发挥典型示范引领作用，推动全市居村委会成员队伍建设迈上新台阶。

2021年8月30日

（此文公开发布）

上海市民政局办公室

2021年8月30日印发
