

上海市普陀区民政局

普民〔2023〕32号

关于开展2023年居村“四百”常态化活动的通知

各街道办事处、镇人民政府：

为深入贯彻党中央、国务院和市委、区委关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设部署要求，推进连心工程，走好新时代党的群众路线，着力为居村组织减负增能，让居村干部腾出更多时间精力服务凝聚群众，现就持续开展居村“走百家门、知百家情、解百家忧、暖百家心”（简称“四百”）常态化活动通知如下：

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，全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，贯彻落实《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》以及市委、市政府《关于进一步加强党建引领基层治理的若干措施》要求，认真践行人民城市重要理念，发扬“人靠谱（普），事办妥（陀）”精神，开展常态化

联系服务，切实为群众办实事、解难事，不断增强人民群众的获得感和满意度。

二、主要任务

深入践行以人民为中心的发展思想，完善“有困难找居村”工作机制，引导居村干部聚焦社会建设、社区治理等突出问题，发挥“四百”走访中“访民情、解民忧、暖民心”的积极作用，为人民群众排忧解难，不断提高基层治理效能。

三、具体措施

（一）沉下身子，走百家门

坚持走访“全覆盖、无遗漏”，居村干部要通过多种形式开展走访，与群众建立经常性联系渠道。一是健全走访机制。强化居村干部微网格包干责任，每人每日有效走访联系户数不得少于2户，并确保居村委每年对区域内每户家庭实现全覆盖走访联系一次，原则上各居村家庭上云率2023年底前不低于50%。对于特殊困难老年人，每周探访关爱不少于2次，在传统节日、恶劣天气等特殊时间节点要增加探访频次，做到每日关爱。在无法上门探访的情况下，可结合远程智能探访，通过电话、视频、微信等方式加强沟通，及时了解老年人状况并提供帮助，建立关爱帮扶机制，切实加强对特殊困难群体的关爱保障。二是完善走访方式。采取线上线下结合的形式，线下通过面对面倾听群众呼声，全面了解居村情况，收集社情民意。针

对部分居（村）民早出晚归的情况，结合错时工作制度安排走访计划，确保找到门、能进门。线上用好“社区云”移动端，在走访过程中，发现实际的人房信息和“社区云”系统中的人房信息不一致时，需及时更新人房数据，并将相关情况录入“接待走访”模块，形成线上走访记录。居村干部原则上应通过“社区云”系统上传接待走访情况，也可根据实际情况使用纸质版民情笔记进行记录。

（二）深入人心，知百家情

全面掌握社区实际情况，摸清群众需求、矛盾纠纷、风险隐患等情况，以此为基础逐步完善居民档案，有效推进社区网格精细化管理工作，将服务送入网格，引导居民群众携手共治，助推基层社会治理。一是厘清数据，打牢基础，有效提升社区治理精准度。依托“社区云”系统的居（村）民自主申报、“一标三实”和“过世提醒”等基础数据的互联互通，掌握社区人员信息、房屋类型和居住状态等情况，各居村干部需在2天内完成“社区云”系统数据推送的确认工作。二是关注各类特殊对象和重点人群情况。针对空巢（独居）老人、困境儿童、行动不便人员、孕产妇、重大病患者和困难群众等重点人群，要落实“一人一档”，做到底数清、情况明。居村干部需在“社区云”系统对重点人群进行标签化管理和分类，根据变化情况及时进行调整和重新分类，动态完善人员清单。三是学会换

位思考，从“要我服务”向“我要服务”转变。居村干部要用好“社区云”找居（村）民功能，加强居村与居（村）民的“线上线下”交流互动，及时掌握社区居民的所需所想，切实发挥联系群众的作用，拉近社区与居民之间的距离，让社区更好服务于居民，让工作更贴近生活、贴近群众。

（三）集思广益，解百家忧

聚焦“诉求一口式受理、问题一揽子解决、事务一条龙服务”，做到“让群众少跑腿，让服务多跑路”。坚持真抓实干，切实解决好群众“急难愁盼”问题。一是畅通诉求反映渠道。在“社区云”微信小程序中公示居村委会、业委会、物业等社区机构信息，确保群众找得到人、办得了事。根据实际情况动态调整居村委会办公地址、联系方式和成员信息等。同时，用好“社区云”留言板这个解决居民诉求的“回音壁”，做到居民留言、干部留心，原则上应在2天内答复居民留言。按照居村务公开的要求，在“社区云”居（村）务公开栏公示财务信息和综合居（村）务。二是形成分层分类解决机制。将“四百”走访与首问接待制有机结合，做到居（村）民反映的简单诉求即知即办、立行立改。走访过程中无法解决的，居村干部可以通过“社区云”系统记录在“问题处置”模块中，并流转给居村委书记主任或相关条线干部进行处理，提升问题处置的及时性。特别是针对复杂共性问题，实行居村结对、资源整合、力

量统筹，切实解决社区难点堵点问题。各居村每月问题处置记录不少于5条。三是完善协商民主体系。健全居民区党组织领导下，居委会、业委会、物业服务企业协调运行机制，各居村至少每月召开1次社区治理联席会议，商议社区管理重大事项。在遇到意见分歧、需要决策的环节，采取线上线下结合的形式，线下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，相关会议召开情况要及时录入“社区云”工作会议管理模块，形成会议纪要。同时，要充分运用“社区云”线上议事厅平台，把居民的意见建议收集延伸到“云上”，拓宽民意收集渠道，提高意见充分表达、广泛凝聚共识水平，切实解决群众的“急难愁盼”。各居村应鼓励社区居民参与到社区事务的解决过程中来，每季度在“社区云”议事厅中开展议事协商不少于2次。

（四）赢得口碑，暖百家心

立足社情实际，创新探索“微网格”治理模式，实现社区、社会组织、社区志愿者、驻区单位、新业态新就业群体等多方力量共谋发展，深挖居民生活的“细枝末节”，齐心共筑基层治理服务“同心圆”，实现为民服务“零距离”。一是探索“微网格项目经理人”机制。各居村干部要聚焦群众急难愁盼、基层治理等瓶颈问题，在走访中广泛征集居民需求，将需求转化为项目，落实“一居一品”“一网格一项目”。各居村干部以

项目负责人的身份对接物业、业委会、施工方、职能部门，凝聚楼组长、“第二梯队”、区域单位等资源，形成社区治理的强大合力，不断提升居村干部解决问题、服务群众的能力，持续增强居民群众的获得感、幸福感和满意度。二是关注居（村）民的满意度。依托“社区云”社区问卷，针对实事项目的解决过程、实施力度、最终结果开展测评，各居村**每年**在“社区云”系统中至少开展**1次**问卷调查，根据调查结果举一反三，进一步优化工作流程方法，切实提升管理服务水平。三是重视宣传，培养居民社区归属感。充分利用“社区云”微信小程序、微信楼组群等网络平台，社区宣传栏、电子屏等方式及时公开社区公告、社区活动等相关信息，“社区云”系统中通知公告**每月**不少于**6条**，社区动态和社区活动**每月**不少于**2条**。加大宣传力度，让居民第一时间获取社区动态，引导居民参与社区活动，让居民从日常文化生活中逐渐增加对社区的需求感和归属感。

四、工作要求

（一）加强组织领导

各街道、镇要结合实际，因地制宜地研究制定本街道、镇“四百”常态化走访工作方案，从走访实效上下功夫，补足短板，探索创新，努力丰富“四百”走访的载体、形式和内容，不断拓展居村干部走进居民群众的广度和深度，找准社区发展和居民利益的结合点、情感的交汇点，不断紧密与人民群众的

联系。

（二）提升走访效能

各居村干部要以“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念为指引，坚持做好“五个一”，即记好一本民情笔记（线上民情记录）、收集一个群众好建议、提出一个社区治理金点子、解决一个急难愁盼问题、办好一件靠谱民心事，用实际行动赢得来自居民群众的认可。

（三）做实减负增能

充分发挥好社区信息化技术手段，依托“社区云”2.0平台，用好“接待走访”“问题处置”模块，形成服务群众、问题处置的“线下走访+线上记录”模式。发挥好数据库效用，结合日常走访、提供社区服务等工作，加大数据采集，提高数据更新频率，实现人口库数据质量提升，为社区治理精细化管理赋能。

（四）强化日常督导

各街道、镇结合日常“四百”走访开展、老法师督导、“社区云”建设等实际情况，优化考核评价体系，把“四百”走访活动与居村干部绩效考核挂钩，奖励先进，鞭策后进。

（五）注重宣传推广

要强化“四百”走访的宣传引导，通过定期对典型工作案例、创新工作方法、微网格治理项目的提炼打造等，积极展示

基层成效亮点和居村干部事迹风采，形成示范引领作用，推动比学赶超的学习氛围，进一步提升我区居村干部队伍能力水平。

上海市普陀区民政局

2023年6月7日

普陀区民政局办公室

2023年6月7日印发
(共印17份)