

# 以“微服务”“微治理”满足民生“微需求”

## ——镇海社区社会组织成为基层治理“重器”

记者 何峰  
镇海区委报道组 倪寅初  
通讯员 黄超梅

刚刚通过的《中共宁波市委关于高水平推进市域治理现代化的决定》提出：“凝聚人人支持、人人参与、人人尽责的全社会治理合力。”《决定》同时指出：“鼓励引导各类社会组织加强能力建设，在各领域治理实践中发挥优势、贡献力量。”

社区是社会的基本单元，提升社区治理效果和水平有赖于居民的参与，而社会组织是居民参与治理的有效载体和主要途径。多年来，镇海不断推动社会治理和服务重心向基层下移，将社区社会组织建设成一个由居民“自主成立”“自主参与”“自主服务”“自主发展”的平台，走出一条基层社会治理的新路子。

不久前，浙江大学和浙江省公共政策研究院在镇海举办以“社区社会组织的培育与发展”为主题的公共政策沙龙，总结镇海经验。与会专家认为，传统的社区治理往往面临着公共服务缺资源、缺渠道、缺抓手的困局，镇海引导社区社会组织开展“微服务”“微治理”，对接社区居民的“微民生”“微需求”，让社会组织“有事做”，不断推动其有序发展，使得社区社会组织成为培育公民社区意识、实现社区“善治”的“重器”。

截至目前，镇海区共有社会组织1774家，其中登记注册的法人社会组织419家，备案社区社会组织1355家。法人社会组织中，基金会2家，社会团体128家，民办非企业单位289家，每万人拥有法人社会组织约16个，居全省前列。

### 提供“微服务” 助力“共建共治共享”

上周五，冬雨淅淅沥沥地下着，室外气温骤降，而蛟川街道俞范社区的邻里中心却温暖如春。志愿者们正忙着为居民修鞋、理发，20多位居民边等待边拉着家常。“在我们社区，每周五下午是社会组织的志愿服务时间，集中提供配钥匙、磨刀、修鞋、缝纫、家电维修等服务。”俞范



镇海区首届十佳品牌社会组织评选颁奖仪式。

(镇海区委组织部供图)

社区工作人员杨琴告诉记者。

俞范社区位于城乡接合部，是个典型的散居社区，多年来物业公司不愿涉足，给居民生活带来诸多不便。在社区组织下，40多位热心人组成了一支夜巡队，定时巡查消防、卫生、治安等情况，成为社区的“守护者”。

“共建共治共享，夜巡队的成绩有目共睹。此外，社区里一群有技能的志愿者‘抱团’成立俞范公益服务中心，对接居民‘微需求’，提供维修、邻里调解等‘微服务’，为完善社区社会服务、推动社区社会治理起到重要作用。”俞范社区党总支书记索冬娜告诉记者。

像俞范公益服务中心这样提供“微服务”的社会组织，已在镇海“遍地开花”，成为社区“共建共治共享”的生力军。镇海鼓励社区社会组织开展多形式的活动和零距离的互动，主动嵌入社区服务，有效对接群众个性化、精细化、多元化的需求，破解了社区公共服务的资源、渠道、缺抓手的困局。

“目前，镇海社区社会组织已提供各类‘微服务’逾700项，受益人群超过10万人次，群众满意度97%，并形成了‘终极关爱’‘文明大管家’等一批服务品牌。”镇海区委组织部部长曹慧云介绍，新二宝服务社的“爱心

车轮食堂”，为城区80岁以上困难老人提供低价送餐服务，累计服务万余人次，提升了老年人的生活品质，消除了其子女的后顾之忧。

此外，镇海社区社会组织还主动参与到“五水共治”“垃圾分类”等工作中。九龙湖黄背山志愿服务队等在“五水共治”中发挥了重要作用，现在他们又发起了“周末有约”垃圾分类桶边督导活动。

### 推进“微治理” 拓宽基层民主协商渠道

社区社会组织的一项重要功能是推进基层民主协商，从而实现民主管理、民主决策和民主监督。近年来，镇海不断探索小区居民自治互助站建设，将社区社会组织打造成“社会治理和服务重心向基层下移”的具体抓手，建构充满生机而又高效的社会治理共同体，拓宽基层民主协商的制度化渠道。

这几天，招宝山街道港城花园的小区改造项目接近尾声，车位增加一倍，环境大为改观。“小区有25栋楼共802户，大家的想法不一样，难以形成共识。改造之前，小区居民觉得项目‘流产’是大概率事件。”招宝山街道后大街社区党委副书记乐君芬说。

81岁的朱学年德高望重，是小区居民自治互助站负责人。“房子年久失修，现在政府有这么好的政策，因为居民意见不统一就错过了这个机会，实在可惜。”朱学年说，居民自治互助站今年初就“公共区域改哪里”“室内改哪些项目”“施工管理如何完善”等焦点问题广泛征求意见，并拿出“菜单式”改造方案供居民挑选。“每天晚上召集两栋楼的住户开会，连开12天，讲解方案，分析利弊，回答问题，统一思想。”朱学年说。对于仍有顾虑的住户，由居民自治互助站的志愿者上门宣讲，终于，居民的顾虑消除了，小区改造工程于今年7月开工。“这样的案例，正是社区社会组织发挥‘微治理’作用的体现，运用民事议、民事办、民事管的办法，减少矛盾、增进共识，打造和美家园。”曹慧云说。

“微治理”的作用，索冬娜也深有体会。俞范社区俞范东路小区和俞范新村是两个老小区，很多楼道窗户关不上，一到冬天北风呼啸而入。“蛟川街道划拨了6万多元修理补贴，但仍有7000多元的缺口需要住户众筹。”索冬娜说，在居民自治互助站负责人徐元棠带领下，志愿者一户一户上门说明情况，目前，除两套空置房联系不到户主外，其他315户的费用已全部上交，这个项

目也在冬季到来之前如期完工。建设小区居民自治互助站，通过协商对话、群策群议，共同解决老旧小区物业管理、治安联防、居民纠纷等热点难点问题，镇海走出了一条社区协同治理、居民有效参与的“家人治家”新路径。

### 政策扶持社会组织 居民参与热情高涨

社区社会组织的发展，需要合适的“土壤”，也需要持续的“营养”供给。镇海将社区社会组织作为实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动的有效渠道，提供场地和资金，加强能力建设，扶持其发展壮大。

记者在俞范社区邻里中心看到，社区社会组织在这里有固定的“阵地”。“这些办公室，既是社会组织的办公地点，也是服务场所。”杨琴介绍，“俞美情”无物业小区居民自治项目于2016年、2017年连续两年入围镇海区公益创投项目并获得资金支持。“有场地、有资金、有服务对象，俞园公益服务中心走上了良性发展轨道，项目的实施不仅解决了居民部分生活需求，而且打造了社区服务网络，提升了组织服务水平。”杨琴说。

镇海通过项目化推进公益服务，壮大社区社会组织。“按照‘公开征集—评审立项—对接资源—实施运行—验收评估’的规范化流程，引导社会组织关注政府公共服务制度尚未涵盖的社会需求和社会问题，参与社会治理和公共服务，逐步实现政府职能的有序分流。”镇海区社会工作协会工作人员刘迪告诉记者。

近年来，镇海社区社会组织累计实施130余个公益服务项目，获得福彩公益金、财政资金、企业资金、社会组织专项资金等540万元，服务对象覆盖高龄空巢老人、残疾人、失业妇女、自闭症儿童等群体。

2008年，镇海在全省率先成立街道一级社会组织服务平台，构建区、镇(街道)、村(社区)三级社会组织枢纽服务网络，充分发挥社会组织“以社管社”“以社育社”“以社助社”功能，推动全区社会组织成体系、成规模、成建制发展。目前，镇海

区镇(街道)级社会组织服务中心和村(社区)级社会组织服务站已实现100%全覆盖，走在市前列。

通过降低门槛、分类培育、强化扶持及能力建设等多方面的政策保障，提高了居民成立或参与社会组织的积极性，社会力量逐渐被发动起来。“这几年，镇海的社会组织发展尤其迅速，平均每个城市社区有24个社区社会组织，每个农村社区有13个社区社会组织。”曹慧云说。

### 党建引领提升“战斗力” 为社会组织提供“养料”

镇海区将党建和改善社区民生、提升居民参与度融为一体，为社会组织的培育与发展提供“养料”。

港城花园在小区改造过程中成立的功能性临时党支部，成为这场攻坚战中的“堡垒”。“我们成立业主自治临时党支部，组织关系不在社区的党员也加入进来。临时党支部有80多人，分为政策宣传、设计规划、进度协调、质量监督4个小组，党员自愿加入展开工作。”朱学年说，在项目推进过程中，每个党员就是一面旗帜。项目开工后，党员刘国胜每天5时半就起床烧开水，晾凉后送到各个施工点位，给工人消暑解渴。“刘国胜这一坚持就是三个月，施工人员非常感动，在施工过程中，他们和居民关系融洽，为小区改造顺利实施创造了好的条件。”社区党员张亚仙说。

镇海区以“扎根于社会”“服务于社会”为基层党建的重要指向，充分挖掘社会组织党员的优势特长，组织党员志愿者参与“公益月”“文明月”等为民服务活动。同时，以党员为骨干推进小区居民自治互助站建设，目前镇海区建成的109个“互助站”中，7成发起人和协调人是党员。他们在社区党组织的指导和帮助下，发动和组织居民积极投身社区治理，已累计吸引20余万人次的居民参与到社区治理当中，自我解决民生问题1.5万余个。

据悉，镇海区委组织部今年还开发了“镇海区社会组织先锋云”APP，镇海社会组织党建进入“互联网+”时代，利用信息化手段增强社会组织党内管理，拓展党群联系渠道，扩大党在社会组织中的号召力。

# 中国银行“复兴壹号”为党建搭建互联网智慧平台

“以前，基层党支部书记收齐党费后要去银行柜台现金交纳党费，柜台等待时间长、手续繁琐，保管现金也不安全，党费收缴工作耗费了党支部书记大量精力。现在使用了中国银行‘复兴壹号’智慧党建平台，打通了党费线上交纳‘最后一公里’，党支部书记通过手机就可以实现‘一键交纳党费’，我们公司的党务管理人员可以在线上对党费进行对党费管理更加透明规范。”中国石化镇海炼化公司党务工作负责人对新近投用的中国银行“复兴壹号”智慧党建平台称赞不断，“线上交纳党费是我们公司今年减负提效工作的其中一项，目前基层普遍反映，党费收缴工作量减少、效率提高，而且每次交纳党费还能收到一个温馨提示，将党员教育场景嵌入交纳党费全过程，即提高了党员党性意识，又增强了党费交纳的互动性和仪式感。”

目前，随着中国银行“复兴壹号”智慧党建平台的搭建和运行，越来越多的党员能够享受到线上交纳党费等多种便利。平台自2017年7月1日正式上线以来，已实现在中国银行境内1.7万多个党组织和14万余名党员的全覆盖，并推广到了15家海外机构，成为全行激发智慧党建新活力的重要工具。同时，功能清晰、结构合理、体验友好的“复兴壹号”赢得了众多中国银行行外单位的青睐，目前已服务于600家重点客户单位，覆盖党政机关、部队机关、高等院校、医院、国有企业、民营企业等不同组织类型，服务行外党员人数近18万。

## 搭建党建平台 打造“互联网+党建”新模式

“复兴壹号”智慧党建平台是中国银行党委认真贯彻落实党中央关于“积极运用互联网、大数据等新兴技术，创新党组织活动内容方式，推进智慧党建”的部署要求，秉承共享、共建、共担理念，联合重点客户单位打造的“互联网+党建”智慧平台。“复兴壹号”党建平台秉持专业性、开放性、互动性和即时性四大特点，充分发挥党组织管理、党员教育管理、党组织生活管理、党费管理、文化建设、共青团和青年工作等六大功能，实现算清楚党组织、党员、党

费三本“明白账”。另外，使用中国银行“复兴壹号”智慧党建平台的党员，只要通过平台，就能实时关注并参与党组织活动，时时处处听到党的声音，真正做到“网络发展到哪里，党的工作就覆盖到哪里”。

中国银行宁波市分行主动对接行外单位，了解客户党建管理需求，介绍“复兴壹号”平台优势，积极帮助解决客户在党建管理中的痛点和难点，并在后期工作中注重客户体验反馈、倾听用

户建议，不断对“复兴壹号”服务进行优化。据中行相关负责人介绍，平台依托中国银行成熟完善的信息安全保障体系，将党组织、党员、党费等各类信息列入敏感数据库，数据加密传输，受到高等级安全保护。

共享·共建·共担当  
互联网+党建

- 功能：涵盖党建宣传、组织生活、在线学习、党费交纳、党内统计等主要功能，为党组织做好日常工作提供便捷工具。
- 体验友好：注重人性化设计和用户体验，各项功能操作简便，上手容易、友好度高，能有效减轻党务工作人员工作负担。
- 数据安全：依托国有银行信息安全保障体系，各类信息列入敏感数据库，数据加密传输，受到最高等级安全保护。
- 平台功能可免费使用，后续升级优化和运营成本由中国银行承担，共建单位无需额外投入研发费用和资金成本。

## 广受好评 打造党建“朋友圈” 扩大党建效能 履行社会责任

除了各单位党务管理人员收缴保存党费得到便利以外，广大普通党员也对“复兴壹号”给出了诸多好评。

“这几年我都习惯用手机和银行卡支付，包里也就放几百元的现金，更别说几元几角钱了！结果每次交党费的时候可就头疼了。”宁波市第六医院钱红芬是名入党近二十年的老党员了，她说，过去大家都用现金交党费，随着移动支付普及，现在用现金的人越来越少了，每次交党费，怎么把零钱凑齐，成了让她

费心的事情。但是自从单位推广使用中国银行“复兴壹号”智慧党建平台后，困扰钱老师的问题便迎刃而解了——“您的12月党费已经成功缴纳”，随着手机界面上温馨提示画面的弹出，宁波市第六医院钱老师本月的党费在线上就完成了交纳。自单位推广使用中国银行“复兴壹号”平台后，党员们交纳党费再也不用想办法找零钱了。

除了让党费交纳实现“移动支付”以外，中国银行“复兴壹

号”智慧党建平台在功能开发上，尤其注重将党费交纳和党性教育结合起来，每交纳一次党费就是党员接受一次教育，实现了党员及时交纳党费，每月得到一张专属凭证；每逢党员入党月份，得到一张“政治生日寄语”卡片的功能。

桥梁，密切银企联系，助力双方党建工作高质量发展，共同提升了服务地方经济发展的能力。

中国银行宁波市分行党委书记、行长王晓表示，顺应互联网迅速发展的趋势，将互联网运用到党建中，将有力提升党建工作的科学化、信息化、规范化水平。中国银行宁波市分行在宁波已扎根105周年，作为一家拥有百年历史的国有大行，应当更加主动利用中国银行已有的技术、人才、资金等资源搭建、分享智慧党建平台，担当大行

责任，履行大行义务。最近，中国银行“复兴壹号”智慧党建平台荣获中国人民银行2018年度银行科技发展奖三等奖！这是本次全部获奖项目中唯一的“智慧党建”项目。后续，“复兴壹号”党建平台将进一步走出中行、走向全国乃至全球，供境内外党组织免费使用，探索和实践智慧党建，提升党建工作内生动力，融入企业经营管理，激发党组织和党员活力，实现共享、共建、共担当的目标！

(李沁阳)