|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A16 |

|  |
| --- |
| 3211 |

镇江市地方标准

DB 3211/T XXXX—2024

居民小区"邻长制"自治团队工作规范

The Code of Self-governing Teams in Communities

with Neighborhood Chief System

2024 - 05 - XX发布

2024 - 05 - XX实施

镇江市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc167806857)

[1 范围 1](#_Toc167806858)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc167806859)

[3 术语和定义 1](#_Toc167806860)

[4 “邻长制”自治团队工作原则 1](#_Toc167806861)

[5 “邻长制”自治团队组建流程 2](#_Toc167806862)

[6 “邻长制”自治团队组织架构 3](#_Toc167806863)

[7 “邻长制”自治团队工作内容 4](#_Toc167806864)

[8 “邻长制”自治团队协商议事工作步骤 4](#_Toc167806865)

[9 监督管理 5](#_Toc167806866)

[附录A（资料性） 邻长与网格员、业委会委员区别 6](#_Toc167806867)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由镇江市正益社会组织发展促进中心提出。

本文件由中共镇江市委社会工作部归口。

本文件起草单位：镇江市正益社会组织发展促进中心、镇江市标准化研究中心。

本文件主要起草人：朱明、陈俊、刘博华、王永凤、张妍、陈寒赟。

居民小区"邻长制"自治团队工作规范

* 1. 范围

本文件规定了居民小区“邻长制”自治团队的工作原则、组建流程、组织架构、工作内容、协商议事工作步骤、监督管理等。

本文件适用于除行政村之外的居民小区。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



居民小区 residential quarter

居民小区，一般称为小区，是指被城市道路或分界线所围合，建有能满足该区居民基本物质文化生活所需的公共服务设施的居住生活聚居地。



邻长制 neighborhood chief system

由邻长组成的自治团队日常运行的制度和模式



邻长 neighbours

经过本楼（片区）居民选举产生，代表本楼（片区）居民参与小区公共事务的联络人。

1. 邻长职能和传统楼长相比，侧重邻里参与小区公共事务的协调，更体现社会治理中多种主体平等关系的理念。
2. 邻长与网格员、业委会委员区别见附录A。
   1. “邻长制”自治团队工作原则
      1. 党建引领

党员参与“邻长制”自治团队工作过程中，要发挥党员先进示范作用，引导和规范居民参与自治工作。

* + 1. 民主参与

“邻长制”自治团队工作应该基于居民民主参与的原则，鼓励居民积极参与小区事务的决策和管理。

* + 1. 公开透明

“邻长制”自治团队工作应该保持信息公开透明，及时向居民公开小区公共事务的相关信息。

* + 1. 合法合规

“邻长制”自治团队工作应该在法律法规的框架内进行，遵守相关的法律和规定。

* 1. “邻长制”自治团队组建流程
     1. 概述

通过在居民小区内每50户左右选举一位邻长，对其赋权赋能后建立自治团队。“邻长制”自治团队工作具有社会治理成本低、适用范围广、可复制性强、可有效解决较为复杂的公共利益问题的优势。

* + 1. 邻长要求

邻长应奉公守法、有正能量、待人热情、有责任心、具备良好的沟通能力。

邻长应身体健康，有独立的行为能力，有时间参与社区事务，年龄不超过70周岁。对于身体健康，能力强的人选年龄可以适当放宽。

* + 1. 入户走访

初步了解居民小区情况，结合社区推荐、走访等形式，招募入户调研志愿者3-5名并进行培训。

制定入户调研计划，打印入户调查表及提示便条（用于住户不在时张贴），制作志愿者工作证。

提前张贴居民入户调研公告和邻长招募公告，公告时间为3天。

入户志愿者对小区全面入户进行居民信息采集，填写调查表，重点关注备选邻长人选并标注。

志愿者将纸质调查表录入计算机数据库，对人群结构、兴趣爱好、居民需求等进行分析。同时系统评估小区存在问题、小区内外可用资源，最终形成入户调研报告。

* + 1. 选举邻长

对于入户走访发掘，社区、物业、居民推荐及居民自荐的邻长人选，逐一进行上门拜访，填写访谈记录表，确认参选意愿后纳入候选名单。

候选邻长名单应报送所在地社区党组织审核。

社工陪同候选邻长一起上门逐户向本楼栋（或单元）居民解释邻长的权力及义务，并征求居民签名同意。居民签名同意数量达到实际住户三分之二以上的，确认为拟选邻长。

拟选邻长名单需在该居民小区的每个楼道口进行公示7日，并提供所在地社区党组织工作电话，接受小区居民的监督。

对7日公示结束无异议的拟选邻长，确认为正式邻长。邻长名单以及邻长公示牌在居民小区每个楼道口内进行张贴，方便居民联络。

应为确立的邻长购买人身意外伤害保险，为他们开展工作提供保障。

* + 1. 邻长赋权赋能

邻长见面会及权利与义务培训

邀请所有当选邻长、所在地社区两委成员、物业公司代表、业委会代表等参加第一次见面会并开展邻长权利与义务培训。使各方了解邻长角色的定位，未来工作的权利与义务。

参访

带领邻长外出参观已经建有“邻长制”自治团队的居民小区，与当地成熟的“邻长制”自治团队进行交流座谈，通过新老邻长的交流，让新邻长看到自己未来可能的工作成果，提高新邻长参与居民小区自治工作的积极性。

法律法规能力培训

采用理论培训+案例分享的形式，开展涉及居民小区治理的法律法规培训。通过案例的分享和学习，提高邻长志愿服务过程中解决问题的能力。

沟通技巧能力培训

采用理论培训+路演的方式，通过预设场景，实践演练的形式，提升邻长与小区居民的沟通技巧。

团建及表彰

阶段性进行团建、表扬、表彰等活动，满足邻长被认可、被尊重、被需要以及自我价值实现的需求，加强邻长团队的凝聚力。

* + 1. 邻长自管会建立

邻长自管会是邻长团队的管理机构，邻长团队想要长久存在并发展，应有管理的组织架构，确保邻长队伍能够形成一个明确目标、组织架构健全、权职分工明确、有一定战斗力的志愿者团队。

邻长自管会的建立采用民主选举投票的方式，每位邻长均有选举权和被选举权。自管会一般选举7位邻长担任自管会成员，设立会长一名、副会长两名、活动策划委员、组织委员、宣传委员、财务委员各一名（如表1）。社区社工或社会组织社工主持选举会议，所有邻长参与选举，得票前7名的确定为自管会成员。前7名中，如有得票数相同的，可适当增加自管会成员数。选举结束后，自管会成员名单应报所在地社区党组织进行备案。

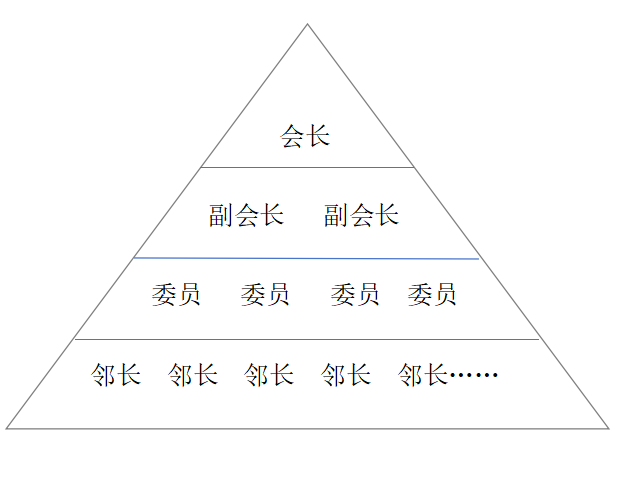
1. 自管会架构及分工

|  |  |
| --- | --- |
| 职位 | 工作职责 |
| 会长 | 主持自管会工作，对外协调。 |
| 副会长 | 联系组织委员和策划委员，对内协调自管会及邻长关系。 |
| 副会长 | 联系宣传委员和财务委员，对小区群众做好解释、协调工作。 |
| 组织委员 | 组织、通知人员参加小区活动，表扬、表彰人员甄选。 |
| 宣传委员 | 活动摄影、摄像并在居民群进行宣传，大红字报表扬信书写、张贴。 |
| 财务委员 | 活动费用的管理、公示，自管会财务管理、公示。 |
| 策划委员 | 小区活动策划，活动方案制定。 |

邻长自管会成员每两年进行一次换届，换届大会由原会长主持，邀请所在地社区两委成员参与监督，选举方法与初次选举相同。

* 1. “邻长制”自治团队组织架构

邻长制自治团队由邻长组建而成，邻长自管会为邻长团队的管理机构。自管会会长、副会长、委员在邻长团队长中选举产生，会长是邻长制自治团队总负责人，见图1。



* 1. “邻长制”自治团队工作内容

“邻长制”自治团队主要工作内容

1. 组织居民及利益相关方协商议事，讨论小区公共问题、制定解决方案及分工落实；
2. 协调邻里矛盾；
3. 组织开展居民活动，促进邻里关系和谐；
4. 代表小区与外部单位沟通协调。
   1. “邻长制”自治团队协商议事工作步骤

协商议事边界

两年内通过自身努力可以改变的本小区公共利益问题。

制定小区解决公共利益问题的长期规划

邻长带领居民讨论小区内存在的公共利益问题，对梳理的问题按照紧急程度排序，制定问题解决顺序的路线图，带领居民逐一解决。主要步骤如下：

a) 逐一拜访并邀请利益相关方（物业、社区、居民代表、政府等）参加引导会；

b) 将利益相关方反馈的小区目前存在问题以及资源、第一次入户收集到的问题，一并整理给会议引导师；

c) 引导师依据反馈内容设计引导会议召开方案；

d) 引导师引导邻长和利益相关方开展小区问题梳理讨论，按照问题缓急以及重要程度，对小区问题进行排序；

e) 引导师将梳理的小区问题路线图向参会各方沟通反馈，路线图可作为未来小区发展参考文件。

制定解决方案及行动步骤

邻长及利益相关方讨论小区排名第一的公共利益问题的解决方案，制定分工和行动步骤。主要步骤如下：

1. 分析问题所涉及的利益相关方（物业、社区、居民代表、政府等）并逐一拜访；
2. 将利益相关方反馈的立场和建议（特别是法律法规的条款）反馈给会议引导师；
3. 引导师设计引导会议方案；
4. 引导师引导邻长和利益相关方对第一公共利益问题解决方案进行探讨，形成行动方案及分工；

第一公共利益问题解决的陪伴执行

以行动方案为执行计划，邻长及利益相关方落实制定的解决方案。

邻长及居民在行动中做出贡献的，必须用大红纸手写表扬信并在小区公示栏进行公开表扬。

邻长需要在时间进度上进行把控，在规定时间内完成分工。

每次邻长行动，都需要由社工协助填写工作日志，为后续案例整理提供依据。

在行动过程中，遇到实际困难无法执行时，邻长需要重新组织协商议事，调整执行方案。

每次议事会记录需记录会议主要内容及结果。

邻长自管会决策议事采用民主协商和民主决策方式，邻长和利益相关方均需参加。

* 1. 监督管理

“邻长制”自治团队组建过程应留存完整工作档案，接受所在地社区党组织的监督和指导。

“邻长制”自治团队组建过程应及时向居民公示行动计划和结果，接受小区居民的监督。

2. （资料性）  
   邻长与网格员、业委会委员区别
   1. 邻长与网格员、业委会委员区别

| 名称 | 邻长 | 网格员 | 业委会委员 |
| --- | --- | --- | --- |
| 主管（备案）  部门 | 社区备案 | 社区主管 | 房地产主管部门备案 |
| 人员来源 | 通过小区户户全面走访，严格挑选有正能量、有时间、愿意参与小区事务的热心居民 | 社区指派或招募的社区工作人员及社区志愿者 | 业委会筹备组通过居民推荐或自荐寻找的关心物业管理的业主 |
| 收入 | 自愿无偿服务 | 有政府工作经费补贴 | 有业委会工作经费补贴 |
| 人员分布 | 小区内每栋楼或每50户内挑选一名邻长 | 村、社区每100-500户划分一个网格，每个网格设立网格员 | 每个小区5-11名委员 |
| 工作内容 | 1、调解邻里矛盾，把矛盾化解在萌芽里。  2、组织居民针对小区公共问题讨论、制定解决方案、分工落实。  3、组建文体队伍、开展邻里活动，拉进邻里关系，构建熟人社会。  4、缓解干群关系，关爱困难群众。 | 1、采集、登记、核实网格内人口、房屋、单位、地址等基础信息；2、排查上报网格内社会治安问题和公共安全隐患；3、宣传法律、法规和国家方针政策；4、协助村、社区和相关部门开展民主议事协商，处置突发事件、治安事件、家庭暴力、民间纠纷，走访社区矫正对象、刑满释放人员、吸毒解戒人员、严重精神障碍患者。 | 1、执行业主大会的决议。  2、联系业主，监督和协助物业履行合同。 |
| 优势 | 1、邻长团队是群众自治组织，无需政府资助即可实现居民自我管理、自我服务。2、邻长是严格挑选并通过民主选举产生，有较好的群众基础，解决问题过程中能得到居民广泛支持，可以系统化解较为复杂的居民矛盾和小区公共利益问题。3、能发动更多居民参与，通过居民之间自我服务，能满足多样化需求，实现精细化服务。4、内在驱动力强，可持续性高。 | 1、短期培训即可上岗，周期性短，易于操作。2、能有效对接政府资源参与社会治理。3、政府授权工作，更加有权威性。 | 1、业委会依法成立，代表全体业主行使小区事务的决议、否决、执行，是受法律保护机构。2、对物业、小区公共收益等有监督权。 |
| 劣势 | 1、邻长需要严格挑选，系统赋权赋能，激发内在动力。这个过程较为专业、复杂，周期较长。2、没有法律法规的权益保障。 | 1、网格员处理矛盾的能力不足，特别是小区公共利益问题一般都需要社区支持。2、工作积极性不高，可持续性差。3、以社区要求为导向，居民需求导向不足，不利于居民精细化服务。 | 1、业委会成员在没有系统培训和支撑下，积极性不高、可持续性差。2、个别业委会成员加入时带有私心，容易受利益诱导，损害广大业主利益。 |

