绍兴市地方标准《城市社区议事运行规范》

（征求意见稿）编制说明

1. 项目背景

**1.领导部署**

2023年，习近平总书记在浙江考察时曾提出：要加强平安浙江、法治浙江建设，在推进基层治理体系和治理能力现代化上创造更多经验。同年9月，习近平总书记来到诸暨市枫桥镇枫桥经验陈列馆考察调研，鼓励大家要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”。社区议事是以社区党组织为引领，由社区居民代表、部门条线干部、社区社会组织成员、第三方机构专业人员和专家学者等主体共同参与，围绕涉及社区居民利益的公共事务和公益事业相关事项，按照议事流程和规则，开展议题采集、确定、商讨，议事结果反馈、公开及应用的自治活动。推进城市社区议事规范化运行是贯彻落实习近平总书记考察浙江重要讲话、考察诸暨重要指示精神的具体举措，是坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要体现。

**2.政策背景**

早在2017年，《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》一文中就提到：“提高社区居民议事协商能力……推动形成既有民主又有集中、既尊重多数人意愿又保护少数人合法权益的城乡社区协商机制”。城市社区议事工作的开展是坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要内容之一。2023年4月，省民政厅印发了《村级协商议事规范指引》，适用于村级协商议事工作，不适用于社区议事工作。目前，国家、省、绍兴市还未出台关于社区议事相关规范性文件或标准，在推动城市社区议事过程中缺乏具体可操作性的指导。因此，拟通过制定城市社区议事运行标准，从居民自治的角度进一步规范社区议事程序和规则，推动城市社区治理相关政策的落地执行。

**3.发展现状**

近年来，我市社区议事平台呈现出多元化、专业化的发展态势，成为了城市社区治理的一股重要力量。截至2024年9月，绍兴市的347个社区成立了“红色议事会”、“台门议事会”、“社会组织议事会”“连心桥议事会”、“织心人”议事会、“越议会”等200余个社区议事平台，且数量仍在不断增长中。社区议事平台通过开展社区议事工作，在收集民情民意、缓解社会矛盾、协调群众利益、提升干群亲密度等方面发挥了重要作用，形成了诸多的社区议事典型案例，打造了一批议事品牌。例如，**越城区越西社区**深入探索“越议会”民生议事模式，创新实施“四步议事法”（议题收集、讨论协商、决策形成、监督执行），通过此类模式逐步落实解决小区停车位改造、居养中心公建民营项目运行、高层外墙和电梯维修、清廉阵地、共享食堂等十余个民生实事项目落地。**柯桥区兴越社区**“民主议事会”就社区公共服务、物业服务、小区卫生环境、社区建设和治理等居民反映较多的事项，进行民主讨论和表决，及时解决民生问题。上虞区鸿雁社区通过实践探索建立了“四民”协商议事法（民事民提、民事民议、民事民决、民事民评、民事民评），在社区党组织引领下，居民委员会、业主委员会、物业服务企业、社区社会组织、辖区单位、居民代表共同参事议事，有效解决社区诸多棘手问题，创新发展城市版“枫桥经验”，真正达到“小事不出楼道、矛盾不出网格”。**诸暨市大桥社区**以契约化形式签约公安、消防、行政执法、市场监管、市政建设等12家行政事业单位以及美团外卖、律师、政协委员等组成的“连心桥”议事会，议事会每月进网格与居民面对面线下协商议事，实现风险隐患、矛盾纠纷“现场看、现场讲、现场问、现场议”，同时，推动各部门主动认领问题，压实责任，互相监督，复杂问题协商制定解决方案。**新昌县西岭社区**打造了“米海茶话”议事协商平台，形成由社区两委代表、小区代表、居民代表、社会组织代表等“1+8+X”的议事协商主体，以“说事、审事、商事、善事、晒事”的“5S议事法”为核心的“米海茶话”议事协商机制已在新昌全县23个社区全域推广。

诸暨市作为“枫桥经验”发源地，牢牢把握了新时代“枫桥经验”立足预防、立足调解、立足法治、立足基层的实践要求，以开展社区议事为抓手之一，切实做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，从源头上预防了社会矛盾的产生，减少了影响社会和谐的不稳定因素，畅通和规范了群众利益协调机制。目前，诸暨市已探索形成暨阳街道大桥社区“连心桥”议事会、浣东街道陶湖社区“花园议事厅”、大唐街道“织心人”议事会等具有地方特色的社区议事会，并制定了诸暨市层面的社区议事运行标准，以标准化为重要手段推动着社区议事活动规范高效开展，具体成效在三个方面：一是信息采集率“显著提升”，诸暨市社区议事会“活动+会议”的形式使群众参与率提高3倍以上，民情民意收集率明显提升，收集风险隐患数量增加65.2%，收集意见建议数量同比增加80.1%；二是矛盾上行率“显著下降”，截至目前，诸暨市社区议事会现场化解矛盾纠纷155起，办结民生实事93件，矛盾纠纷上行数量明显低于其他未开展社区议事的社区；三是居民满意度“显著提升”，如暨阳街道大桥社区“连心桥”议事会成立以来，社区投诉信访总量同比下降26.7%，辖区110接警率同比下降31.5%，警民熟悉率同比上升18%。

**4.标准拟解决的问题**

通过全国标准信息公共服务平台、“浙江标准在线”等平台检索发现，目前，还未发布社区议事相关国家标准、行业标准、浙江省以及绍兴市地方标准。现有社区议事运行过程中面临着一些问题亟待解决，亟需相应的标准规范予以规范指导。问题主要表现在:一是社区议事成员构成不合理，议事成员无法广泛代表居民利益，或缺乏相应的专业能力参与社区议事；二是议事事项及内容不明确，在议事过程中无法判断是否属于职责范围内的议事内容；三是议事流程不规范，议事的效率和效果不佳，社区议事平台载体作用发挥不明显，如议事成员事后对于议事结果不认同而产生新的信访矛盾。因此，本标准以问题为导向，通过梳理和规范社区议事运行过程中的关键要素、主要流程和关键节点要求，为解决上述问题提供方法和指导。

**5.标准意义作用**

本标准以“枫桥经验”发源地诸暨市的社区议事运行模式为蓝本，吸纳了绍兴市绍兴市越城区、柯桥区、上虞区、新昌县等地区社区议事的经验做法提炼而成。一方面，本标准为社区议事运行提供了规范化的操作指引，明确了议事员的组成，规范了议事规则和程序，将有效提升议事效率，保证议事结果的科学性，增强社区议事平台的透明度和公信力。另一方面，本标准总结提炼了绍兴市城市社区治理的有关经验和做法，以标准化为抓手，推动城市社区议事规范运行，有助于加强社区自治和共治，切实把矛盾解决在基层，把风险隐患化解在源头，对于推动基层治理体系和治理能力现代化建设具有重要意义。

二、工作简况

（一）工作来源

2024年8月，中共诸暨市委社会工作部将开展社区议事议事运行绍兴市地方标准制定列入2024 年度重点工作任务之一，向中共绍兴市委社会工作部、绍兴市市场监督管理局提交立项申请。2024年12月17日，绍兴市市场监督管理局下达绍兴市地方标准立项计划书，将《城市社区议事运行规范》列入立项计划。

（二）起草单位

本标准由中共诸暨市委社会工作部牵头起草，中共诸暨市委组织部、浙江省质量科学研究院、华院计算技术（上海）股份有限公司等单位共同参与起草。

（三）主要工作过程

**1.组建项目工作组**

2024年8月，中共诸暨市委社会工作部联合了中共诸暨市委组织部、浙江省质量科学研究院、华院计算技术（上海）股份有限公司等单位，共同组建了《社区议事运行规范》绍兴市地方标准研制项目的工作组，谋划标准研制项目，初步确定了各阶段的工作内容、职责分工、时间安排以及阶段性成果要求。

**2.开展文献研究和实地调研**

2024年8月至9月初，标准研制工作组全面搜集、梳理、分析社区议事运行、社区服务以及社区治理相关的法律法规、政策文件以及标准等文献资料。在此基础上，组织前往绍兴市各区县开展专项调研，了解当前社区议事运行的实际情况。

**3.撰写标准立项建议材料**

2024年9月至11月，在前期资料分析和实际调研的基础上，开展标准研制项目可行性、必要性分析，加强与中共绍兴市委社会工作部、绍兴市市场监督管理局等有关部门的沟通，不断修改完善立项材料，研制形成《社区议事运行规范》草案和项目建议书，提交至中共绍兴市委社会工作部、绍兴市市场监督管理局审核。

**4.标准立项**

2024年12月5日，绍兴市市场监督管理局组织召开绍兴市地方标准《社区议事运行规范》立项论证会，2024年12月5日，由绍兴市市场监督管理局组织专家在绍兴召开地方标准《社区议事运行规范》立项评估论证会。专家组由绍兴市质量技术监督检测院、绍兴文理学院、绍兴市委党校、诸暨市民政局、诸暨市委组织部、绍兴职业技术学院、绍兴市柯桥区质量计量检验检测中心、绍兴市标准化协会等单位的9名专家组成，李博斌任组长。专家组听取了标准起草组对标准立项的必要性、可行性、前期准备情况和标准草案内容等编制工作的汇报，一致认为该标准项目的编制依据充分，具有较强的操作性，建议尽早立项。同时，专家组建议将标准名称修改为“城市社区议事运行规范”，明确“城市社区”“即时议”“深入议”的定义，.进一步完善标准框架，梳理议事主体、“即时议”“深入议”等内容。2024年12月17日，绍兴市市场监督管理局下达绍兴市地方标准立项计划书，将《城市社区议事运行规范》列入立项计划。

**（四）主要起草人及其所做的工作**

待定。

三、本标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据及理由（包括验证报告、统计数据等，地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况）

（一）标准编制原则

**1.协调性原则**

目前，本标准与《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》等政策文件相协调。本标准中给出的基本公共服务、社区便民服务等议事事项及内容参考了国家标准GB/T 20647 《社区服务指南》系列标准、《绍兴市基本公共服务标准（2023年版）》等相关标准。因此，本标准与现行标准相协调，不存在重复、交叉、矛盾等问题。

**2.科学性原则**

本标准的制定有较强的实践基础和预研基础，一方面，绍兴市社区议事经过这几年的发展已愈来愈成熟，各地的社区议事平台基本形成较为稳定的社区议事运行模式。另一方面，项目组基于对社区治理相关的政策文件以及理论成果的研究，结合我市社区议事的发展现状和需求，形成了一套比较科学合理的规范，在我市具有较强的适用性，现代社区发展趋势下，标准内容较易实现，主要技术内容能在全市范围内统一。

**3.可操作性原则**

本标准聚焦社区议事相关的社区治理和服务事项，从社区议事运行的基本要求、议事事项及内容、议事方法、议事流程、议事结果应用及跟踪、评价与改进等方面提出了具体、明确的要求，涵盖了定量指标和定性要求。因此，本标准具有较强的可操作性。

1. 确定地方标准主要技术要求的依据

本标准规定了社区议事运行的基本要求、议事事项及内容、议事主体、议事形式和方法、议事流程及要求、议事结果应用、评价与改进。本标准给出的定量指标和定性要求主要参考有关政策文件，基于绍兴市实践经验的总结提炼。一方面，本标准主要依据了《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》等政策文件，贯彻了现行政策文件的精神和工作部署。另一方面，主要是以诸暨市社区议事的运行模式、经验为蓝本，同时吸纳了绍兴市越城区、柯桥区、上虞区、新昌县等其他地区的社区议事运行做法。其中：

（1）基本要求：基于社区议事运行开展的需要，从社区议事平台建立、社区议事组织体系、议事运行机制等方面提出了基础性、通用性的要求。

（2）议事事项及内容：给出了社区议事事项及内容，并对议事事项进行分类，划分为“即时议”事项和“深入议”事项，参考了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》中“明确协商内容”，《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》“明确协商议题”的思路方向。同时，本标准给出的基本公共服务、社区便民服务等议事事项及内容参考了国家标准GB/T 20647 《社区服务指南》系列标准、《绍兴市基本公共服务标准（2023年版）》等相关标准。

（3）议事主体：给出了社区议事主体的范围、议事主体应符合的要求。

（4）议事形式和方法：给出了现场议事、线上议事的议事形式，民主恳谈法、专家咨询法等议事方法。该部分参考了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》中“拓展协商形式”、《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》“完善协商形式”的思路方向，并结合当前信息化发展趋势，给出了线上议事的形式。

（5）议事流程及要求：给出了采集议题、明确议题、确定议事主体、确定议事形式和方法、商讨议事内容、反馈议事结果、议事结果公开等社区议事流程，并特别规定了“即时议”和“深入议”的要求。该部分参考了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》中“规范协商程序”，《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》“规范协商程序”的思路方向，并结合绍兴市实际情况，对各环节的议事流程及要求作了规定，特别是对“即时议”和“深入议”提出了创新性要求。

（6）议事结果应用：规定了社区议事结果应用的方法和要求，参考了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》中“运用协商成果”，《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》“落实协商成果”等思路方向，并结合我市实际对“即时议”和“深入议”的议事结果应用提出具体要求。

（7）评价与改进：规定了社区议事运行的评价方式、内容、周期以及持续改进的方法、措施及要求，主要依据本标准第5章～第9章的相关内容给出了社区议事评价和改进的要求。

四、与有关法律、法规、规章的关系以及与相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性分析

**1.法律、法规、规章**

本标准符合《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国民法典》等法律的规定，与《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》等政策文件相协调。其中，本标准参考了《中共中央办公厅、国务院办公厅印发<关于加强城乡社区协商的意见>》《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强城乡社区协商的实施意见》的框架和思路，从议事事项及内容、议事主体、议事形式和方法、议事流程、议事结果应用等方面进行规范。

**2.相关国家、行业、地方标准**

通过全国标准信息公共服务平台、“浙江标准在线”等平台检索发现，目前，还未发布社区议事相关国家标准、行业标准、浙江省以及绍兴市地方标准，本标准无规范性引用文件。本标准中给出的基本公共服务、社区便民服务等议事事项及内容参考了国家标准GB/T 20647 《社区服务指南》系列标准、《绍兴市基本公共服务标准（2023年版）》等相关标准。因此，本标准与现行标准相协调，不存在重复、交叉、矛盾等问题。

五、定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

目前，本标准的定量指标和定性要求已在诸暨市进行了初步验证，被证实是科学和可行的。同时，标准研制工作组已将标准草案报送至绍兴市委社会工作部审核，经初步审核基本可行。后续，将通过发函征求意见、点对点征求意见、座谈交流以及标准实地验证等方式，在绍兴市越城区、柯桥区、上虞区、诸暨市、嵊州市和新昌县等绍兴市各个区县进行标准验证，确保标准的科学性和适用性。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、预期的社会、经济、生态效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

（一）社会、经济效益

本标准的制定和实施，有助于规范我市城市社区议事的运行，提升议事能力和水平，有效支撑社区事业和社区发展，为发展好新时代“枫桥经验”提供标准支撑，助推基层社会治理体系和治理能力现代化建设、社区公共服务水平提升。具体表现在：

1.推动社区议事平台高质量发展：以标准为引领推动城市社区议事平台规范化运行，实现社区议事平台从规模化增长向内涵式发展、从量变向质变跃升，实现社区议事平台的稳定运行。

2.提升社区治理效能：通过标准化的社区议事流程、科学的议事方法，将提高议事决策的质量和效率，促进资源的合理分配，增强社区的自我管理和服务能力。

3.增强社区凝聚力和居民参与：通过标准来规范城市社区议事主体构成，将引导更多居民和专业力量共同参与社区事务，通过共同讨论和决策，增强社区成员之间的和谐与团结，同时培养居民的公民意识和社会责任感，实现社区自治和共治。

4.促进社区可持续发展：以标准为引领指导城市社区议事平台建立行之有效的社区议事机制，将更好发挥社区议事平台作用，集中民智民意，合理规划社区发展，及时解决社区内部矛盾，将提升社区形象，为社区的长期繁荣和居民的福祉打下坚实基础。

（二）贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准制定发布后，建议中共绍兴市委社会工作部通过发文推广、政策引用标准、培训宣贯、监督考核、实施效果评估等一系列举措推动标准的落地实施，也建议各地社区议事平台能认真学习本标准的技术要求，积极组织标准宣贯培训，将标准与机构的制度文件相配套实施，完善相应的制度和流程，将标准实施作为推动城市社区议事运行的重要抓手之一。

八、涉及专利的有关问题

无。

九、其他应当说明的事项

无。

《城市社区议事运行规范》

绍兴市地方标准研制工作组

2024年12月