

上海市嘉定区人民政府办公室文件

嘉府办发〔2022〕17号

上海市嘉定区人民政府办公室 关于转发《嘉定区“我嘉·邻里中心” 运营模式与内涵建设的实施意见》的通知

各镇人民政府，区政府各委、办、局、街道办事处，嘉定工业区、菊园新区管委会，各人民团体：

《嘉定区“我嘉·邻里中心”运营模式与内涵建设的实施意见》已经区政府研究同意，现转发给你们，请认真按照执行。

上海市嘉定区人民政府办公室

2022年6月29日



关于嘉定区“我嘉·邻里中心” 运营模式与内涵建设的实施意见

为进一步有序推进“15分钟社区综合服务圈”建设，以更高标准、更高品质建设“我嘉·邻里中心”，按照“试点和示范并举、硬件和软件并行、城市和乡村同步、线上和线下融合”的工作思路，就“我嘉·邻里中心”的运营模式与内涵建设，制定如下实施意见。

一、加强统一领导，系统完善组织架构

加快形成党委、政府统一领导，相关部门专职负责，职能部门各司其职，派出机构协同联动，社会力量共同参与的组织体系。

1. 建立区级联席会议制度。联席会议由区长担任主召集人，分管副区长担任第一召集人，相关部门和各街镇共同参与。设立“我嘉·邻里中心”建设联席会议办公室，由区地区办主任兼任办公室主任，负责统筹协调推进落实“我嘉·邻里中心”建设的政策制定、规划布局、方案设计、功能设置、建设指导、联审验收、运营管理、绩效评估、资金奖补等工作。联席会议主要任务包括统筹推进“我嘉·邻里中心”建设的顶层设计、制度安排、建设标准、运营机制等重要部署和重大决策；会商研判“我嘉·邻里中心”建设与区委、区政府中心工作的融合

路径，以及规划布局、功能设置等前瞻性的发展思路；定期通报“我嘉·邻里中心”建设的推进情况；协调解决推进过程中所遇到的跨部门、跨领域、跨层级的关键环节和瓶颈问题；加强对“我嘉·邻里中心”建设和运营的行业指导、资源整合、服务配送等工作。

2. 落实街镇责任制。强化组织领导，压实工作责任，以更高标准、更高品质推进建设。一是成立街镇领导小组。街镇层面由行政主要领导挂帅，分管社区的领导及相关职能科室等组成领导小组，统筹协调“我嘉·邻里中心”建设的规划布局、方案审定、资源整合、人员安排、资金保障等工作，并不断优化服务设施布局，提升服务效能。二是成立项目推进小组。由街镇分管社区的领导担任组长，社区自治办（科）牵头，街镇职能部门共同参与。具体负责抓好“我嘉·邻里中心”规划布局、项目实施、功能设置、工程建设的落地；细化分解季度、月度、每周建设任务，明确职能分工，挂图作战；落实项目建设和运营管理的动态跟踪、工作指导和业务培训；定期召开办公会或现场会，协调解决具体问题。

3. 组建资源支持团队。强化专业力量支撑和辅助力量支持，实现多元主体协同推进机制。一是发挥课题专家组全过程指导作用。邀请从事相关领域研究的高校学者或具有相关工作经历的技术专家，组成专家指导组，根据街镇的实际需要，从“我

嘉·邻里中心”建设的顶层设计、规划布局、功能设置、方案审定、施工建设、评估评审、运营模式、内涵提升等方面，给予全方位、全过程的工作指导和技术支持。二是发挥项目联审组行业化指导作用。由区地区办牵头，联合相关部门共同成立项目联审组，按照当年度目标任务，审核把关功能设置、标识体系等控制性技术指标。严格对照《嘉定区“15分钟社区综合服务圈”建设导则》的要求，进行过程指导、联合联审，实地验收、资源下沉、服务配送等行业化指导。三是发挥社会力量协同参与的作用。广泛动员社区共建单位、驻区单位、社会组织等发挥各自资源优势，为“我嘉·邻里中心”建设赋能增效。依托社区“民星”达人库、街镇服务清单等资源，整合一批项目骨干、公益达人、社区志愿者等，形成“服务队”，共同参与“我嘉·邻里中心”的管理和服务。同时，将居民的感受度和满意度，作为“我嘉·邻里中心”绩效评估的重要依据。

二、加强统筹协调，健全完善运营机制

进一步加强和改进工作作风，强化协同联动，健全运营管理机制，推动服务资源、服务力量、服务项目有效下沉整合，加快形成共建共治共享的工作格局。

1. 完善运营工作专班。建立“3+X”的运营组织架构，“3”是指1名街镇分管社区的副镇长（副主任）、1名街镇部门负责人、1名专职工作人员，“X”包括第三方机构负责人、群团负责

人、“民星”达人、志愿者、村居民骨干等。街镇分管社区的副镇长（副主任）具体负责街镇层面的统筹协调，牵头落实“我嘉·邻里中心”建设和管理任务。街镇部门负责人抓好具体工作落实，组织协调街镇相关职能部门资源整合、力量下沉、问题处置等工作。一是实行专职负责制。专职工作人员全权负责中心的日常运营管理，统一联络、指挥、调派各部门下沉人员、中心工作人员、第三方机构驻派人员、物业管理人員等力量，确保中心有序运转。同时，可以采用政府购买服务的方式，委托第三方参与运营管理，负责日常的物业管理、空间运行、活动组织等工作。二是实行“AB角”工作制。强化首问接待、“全岗通”、“一网通办”等工作机制的落实，加强业务工作的互学互通、互动互享，在应急响应、岗位调整等特殊情况下，及时进行补位，做到工作不缺位，服务不断档。

2. 理顺日常管理机制。一是实行联动会商制。通过党建联建、区域共建，依托片区联席会议、条块约谈制度、社区议事会、社区日活动等平台 and 载体，积极整合辖区单位、优质企业、机构组织等单位与个人，联动共谋发展大计、协调解决突出问题、回应居民共性需求，积极拓展合作共赢的渠道。二是实行项目联审制。抓好新建项目审核，会同课题专家组、相关职能部门，从项目选址、实地勘察、方案确定、评估验收、奖补资金发放等全过程进行把关，审核确认后，方可施工建设、投入

运营和资金核拨。三是实行信息报送制。建立区、街镇、中心三级信息报送工作机制，定期传达工作要求，通报建设进度，报送建设情况、活动报道、平台维护、典型经验、特色亮点等工作，确保工作上通下达，衔接顺畅到位。

3. 强化工作保障和宣传推广。一是加强人才配备。优先保障专职工作人员的配备，选调有工作经验、统筹协调能力强的专职工作人员下沉中心，负责日常运营管理。要积极动员专业机构、社会组织、志愿者等主体，为中心提供力量支撑和技术支持。有条件的街镇可根据实际需求，委托专业社会组织共同参与运营管理，要严格把好入口关，明晰权责义务，建立相应激励与退出机制。二是加强资金保障。积极拓展“我嘉·邻里中心”建设和运营的资源、资金来源渠道，坚持下沉一批，有序引导区级职能部门的资源下沉、服务下沉、资金下沉；坚持筹措一批，积极寻求辖区单位的专业力量支持、辖区企业的社会责任贡献、社会组织服务中心的服务项目配送等力量支持；坚持吸引一批，积极鼓励社区达人、居民骨干、社区志愿者等力量参与，加快构建形成财政资金、社会资金多方供给的保障机制。三是加强宣传推广。立足“人无我有、人有我精”的工作要求，加强服务功能提升、典型工作法提炼、明星服务项目推介，多层次、多角度进行宣传推广，选树工作典型，着力提升“我嘉·邻里中心”的知名度和影响力。

三、加强资源整合，建立共享服务菜单

坚持软硬件同步推进，有序梳理需求清单、项目清单、服务清单，整合资源，探索建立符合各自特点的管理体制和运营模式。在布局选址、功能设置、工程建设初期，充分开展居民需求调查，梳理形成居民需求清单，并结合“我嘉·邻里中心”的功能设置，加快形成区级服务清单、流动配送清单、街镇特色清单。

1. 统筹形成区级服务清单。区地区办牵头召集区级各职能部门，统筹整合各部门现有的下沉服务事项、优质的服务项目，以及市级、区级面向居民的为民服务工作，整合形成区级服务清单，“一揽子”下沉，在现有空间共享的基础上，进行服务整合、功能叠加，务求做到服务事项能下尽下。

2. 遴选形成流动配送清单。有序遴选整合优质的社会资源，如具有嘉定本土特色的非遗项目、农特优产品；具有较好社会口碑的公益社会组织和服务项目；具有较强社会影响力的科研院校、优质企业、辖区单位等资源，梳理一批高质量、好口碑、受欢迎的项目，形成流动配送资源库和项目清单，通过居民点单、中心接单、政府购买等形式，配送至各中心。

3. 梳理形成街镇特色清单。依托校区、园区、社会组织服务中心等平台，有序整合街镇的特色服务、品牌项目、明星产品等资源，梳理形成街镇特色清单，在本区域范围内下沉或流动配送，做到带资源、带人员、带服务一体化下沉。同时，每

年将居民反响好、欢迎程度高的服务项目进行梳理整理、功能迭代，丰富完善区级服务清单和流动配送清单。

四、加强绩效评估，切实提升服务效能

进一步健全“我嘉·邻里中心”建设评估指标体系，完善以居民满意度为主要衡量标准的评价机制，通过线下服务反馈和线上服务需求分析，切实提高运营管理能力。

1. 强化过程评估。以硬件建设为基础，聚焦硬件配置、功能设置、运行管理等控制性要素，严格对照验收评估指标，进行实地验收评估，结合总体完成情况、单项建设情况，进行分类评定和综合评定。以内涵建设为重点，聚焦组织架构、工作机制、服务功能、居民满意率等维度，结合日常督查、市民体验和大数据分析，进行过程性评价，并将实施情况与区委、区政府对街镇绩效考核、区级奖补资金落实挂钩。

2. 强化示范引领。以比学赶超为牵引，强化资金撬动引导，资源聚集聚变，高质量建设一批示范引领性强、区域影响力大、群众获得感足的“我嘉·邻里中心”。通过以点带面，释放区级示范样板的标杆作用；通过优中更优，聚焦嘉定新城新一轮规划建设，打造一批与未来城市特质相匹配、与产城融合发展相统一、与市民公共服务需求相呼应的新城示范样板；通过融合融入，精心打造一批凸显嘉定历史文脉、精致精巧宜居、服务便捷高效的“乡村型”示范点。

3. 强化绩效评估。以提升管理和服务能级为重点，建立服务项目、办事效率、问题处置、空间运营等方面的过程评价标准，围绕居民的满意度，做好“三个结合”：结合线下服务体验，收集居民满意度的及时性意见反馈；结合线上服务平台，统计分析居民服务需求的满意率；结合居民满意率，量化运营管理达标率，并将结果列入“我嘉·邻里中心”评估验收、街镇对中心工作人员年度绩效考核的重要依据。

抄送：区委办公室、区人大办公室、区政协办公室、区监委办公室、区委组织部、区委宣传部、区委政法委、区委研究室。

上海市嘉定区人民政府办公室

2022年6月29日印发