

团 体 标 准

T/ZSP 003—2023

城市社区三事协商议事工作规范

2023 - 09 - 21 发布

2023 - 10 - 05 实施

浙江省公共管理学会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 工作要求 1

 5.1 事项分设 1

 5.2 协商队伍 2

6 协商程序 2

 6.1 党群点事 2

 6.2 “两委”定事 2

 6.3 多方议事 2

 6.4 分类办事 3

 6.5 公开晒事 3

7 协商保障 3

8 评价改进 4

 8.1 评价实施 4

 8.2 持续改进 4

附录 A（资料性） 三事协商推荐目录 5

附录 B（资料性） 协商流程 7

附录 C（资料性） 协商议题提交审核表 8

附录 D（资料性） 协商事宜通知 9

附录 E（资料性） 协商活动记录表 10

附录 F（资料性） 协商结果确认表 11

附录 G（资料性） 协商结果公示 12

参考文献 13

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省公共管理学会提出并归口。

本文件起草单位：江山市民政局、浙江旅游职业学院、浙江省旅游发展研究中心有限公司、浙江省长三角公共服务标准化研究院。

本文件主要起草人：张鑫、姜晓东、王华、周志军、邱燕、张欢、黄飏、姜慧敏、徐燕飞、饶方君、裘丹娜、王瑾、金苏宁。

城市社区三事协商议事工作规范

1 范围

本文件规定了城市社区三事协商议事的基本原则、工作要求、协商程序、协商保障、评价改进等内容。

本文件适用于城市社区居民委员会的三事协商议事工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

三事协商

将涉及城市社区的公益事项和公共事务，以及居民热点、难点问题，分为社区事、小区事、楼道事三类，社区多元主体基于平等、公正、理性原则，分类进行协商，消除分歧、取得共识、落实成果的民主形式。

3.2

社区协商委员会

参与和监督城市社区基层协商，为协商工作提供决策建议的群众自治类社区社会组织。

4 基本原则

- 4.1 遵循党建引领原则，发挥基层党组织在基层议事协商中的领导作用，确保有序开展议事协商。
- 4.2 遵循依法协商原则，协商活动在法治框架下进行，协商结果合法有效。
- 4.3 遵循协商为民原则，解决群众反映强烈、迫切需要解决的实际困难和矛盾纠纷。
- 4.4 遵循平等协商准则，充分保障利益相关方的知情权、参与权、表达权、监督权。
- 4.5 遵循民主集中原则，实现发扬民主和提高效率相统一。
- 4.6 遵循科学有效原则，坚持协商于决策之前和决策实施之中，增强决策的科学性和实效性。
- 4.7 遵循一事一议原则，聚焦事项主线，对每个事项进行独立协商议事。

5 工作要求

5.1 事项分设

5.1.1 根据社区事务公共属性及影响程度，将涉及居民和公益利益相关的公共事务以及居民热点难点事项分成：

- a) 社区事：涉及社区的公共服务与公益事业事项，或党委政府重要决策在社区落地需要协商推进的相关事项，由社区协商，政府有关部门解决；
- b) 小区事：涉及小区内的公共空间改造、公益事项落实等事项，由社区、居民、业主委员会、物业公司及有关部门等协商后办理；

- c) 楼道事：涉及楼道内公共事务及邻里间纠纷事项，由社区组织协商，安排专业社工、物业人员或调解人员等协助解决。

5.1.2 三事协商推荐目录见附录 A，6.5.3 协商流程见附录 B。

5.2 协商队伍

5.2.1 成立社区协商委员会，成员不少于 7 名，成员主要来源：

- a) 社区共产党员支部委员会和社区居民委员会（以下简称“两委”）成员、法律顾问、居民代表、两代表一委员、社会组织代表、社区民警；
- b) 政府有关部门负责人、驻社区单位代表、社区工作者代表、社会工作者、社区帮扶团、专业人士（法律、经济、心理、建筑等专业技术）等。

5.2.2 社区协商委员会设主任、副主任和委员，主任由社区党组织书记担任，副主任由其他成员选任。

5.2.3 成员候选人由社区两委联席会议推荐、个人自荐或单位推荐方式产生，经居民代表会议讨论确定。

5.2.4 社区协商委员会主要工作职责包括：

- a) 联系社区居民和驻社区单位，动员其参加社区建设，听取意见并及时反馈给社区居民委员会；
- b) 参加协商活动，发挥议事协商作用，帮助社区解决遇到的问题；
- c) 参与社区公共服务的管理和决策，参与讨论社区居民关心的问题与涉及居民权益有关事宜；
- d) 对社区协商目录中涉及的有关事项，通过召开会议等形式对社区居委会及社区内其它工作机构及政府职能部门提出意见、建议；
- e) 对社区协商事宜完成情况进行民主评议和实行社会监督。

6 协商程序

6.1 党群点事

6.1.1 党员和群众可通过面谈、电话、微信、网上平台等方式向社区协商委员会反映热点、难点问题。

6.1.2 社区协商委员会宜采取线上线下方式主动联系网格、小区、楼道内的居民，驻社区单位的员工和有关部门，收集意见建议。

6.1.3 社区协商委员会应梳理候选议题，登记形成《协商议题提交审核表》（见附录 C），提交社区“两委”审核。

6.2 “两委”定事

6.2.1 社区“两委”定期召开社区联席会议，研究和审议《协商议题提交审核表》，审议要求包括：

- a) 属于《三事协商推荐目录》范围；
- b) 居民反映强烈、迫切要求解决的实际困难、问题和矛盾纠纷；
- c) 党委、政府重要决策在社区落地过程中需要协商推进的相关事项；
- d) 法律法规和政策明确要求议事协商的事项；
- e) 各类议事协商主体提出议事协商需求的事项；
- f) 以下事项不议：
 - 1) 违反党的政策、国家相关法律法规的事项；
 - 2) 上级党委、政府有明确要求、明文规定的事项；
 - 3) 明显有歧视性、不公平的事项。

6.2.2 议题审核通过后，社区“两委”应明确议题类型，确定协商主体、协商召集人、协商记录人。

6.2.3 审核未通过，应告知未通过原因，并提供解决方法和途径的建议。

6.3 多方议事

6.3.1 社区事

6.3.1.1 社区“两委”应联系议题涉及的有关政府部门，邀请有关政府部门参与议事会议，交由社区协商委员会承办。

6.3.1.2 协商委员会应通过电话、走访、微信、会议等形式，与涉利益主体沟通联系。

6.3.1.3 根据协商议题性质、利益关系、复杂程度和影响范围等因素，确定协商人员，制定协商方案，方案内容包括：

- a) 协商时间：宜在协商议题确定后的 15 日内进行民主协商；
- b) 协商主体：包括党代表、人大代表、政协委员；乡镇（街道）、社区工作人员，小区网格员等；小区业委会（物管会）、居民小组长、党员等代表；社区服务类机构代表；辖区企事业单位、商家和基层群团、社会组织代表；自主报名、邀请或推荐的居民；各领域专业人士代表；其他涉利益相关方代表；
- c) 协商形式：包括座谈式协商、论证协商、入户走访式协商、书面询证协商、互联网协商、互联网+现场协商等；
- d) 主持人：宜由协商召集人担任。

6.3.1.4 社区居民委员会发布协商通知（见附录 D）。

6.3.1.5 根据方案开展议事协商，沟通达成共识，形成协商会议纪要（见附录 E），记录讨论过程、现场情况，逐条记录协商过程达成的共识、异议内容及议题赞成人员等信息，主持人宣布协商结果。

6.3.1.6 各协商主体对达成的共识进行签字确认（见附录 F）。未达成共识时，提交居民代表会议讨论。

6.3.1.7 涉及面广、关注度高的事项，可结合专题议事会、民主听证会、恳谈会、征求法律顾问或专业人士（机构）意见等形式开展。

6.3.2 小区事

6.3.2.1 社区“两委”将议事工作交由社区协商委员会承办。

6.3.2.2 社区协商委员会应根据 6.3.1.2~6.3.1.6 要求开展议事。

6.3.3 楼道事

社区“两委”根据议题的具体事项进行安排：

- a) 属于公共事务交由社区协商委员会根据 6.3.1.2~6.3.1.6 要求承办；
- b) 邻里间纠纷事项由专业社工、物业人员或调解人员等协助解决问题，并对协商过程及结果进行记录。

6.4 分类办事

6.4.1 应及时落实协商成果，宜采取以下方式：

- a) 由社区党组织、居民委员会组织落实的事项，应及时公示进度；
- b) 由物业公司或其他利益相关方落实的事项，社区“两委”进行协商沟通，督促其组织落实；
- c) 受政府或有关部门委托的协商事项，协商结果应及时向有关部门报告。

6.4.2 应对协商成果转化实施情况进行评估，宜按以下方式开展：

- a) 评进度：居务监督委员会对议题的落实进度、成果的落实进度进行监督，提出进度修正意见；
- b) 评口碑：涉及矛盾纠纷调解类时，测评当事人满意度；属于公共事项时，以书面形式征求群众对协商议题实施情况的评价意见；
- c) 评绩效：对群众热点、难点问题，经民主协商后实施绩效评议，评议内容包括协商议题选择、议事过程、结果执行、成效与反响等。

6.5 公开晒事

6.5.1 社区协商委员会形成《协商成果公示》（见附录 G），报社区“两委”审核后，通过党务公开栏、居务公开栏、社区宣传栏、社区微信公众号、网络互动平台等方式进行公示。

6.5.2 社区协商委员会应总结成果落实、评估反馈情况，形成协商结果落实报告，报社区“两委”审核。

7 协商保障

7.1 居务监督委员会应对社区三事协商议事全流程进行监督。

- 7.2 宜依托社区居委会，设置社区议事协商场所。配置满足日常工作需求的办公设备，包括监控设备、电话、电脑、打印机、办公桌椅、文件档案橱柜等。
- 7.3 宜依托报刊、广播、电视、互联网、微信公众号等媒体平台，开展信息宣传工作，重点宣传协商工作动态、协商成果落实、工作亮点、特色举措等信息。
- 7.4 宜依托社区现有信息平台，开发协商议事工作模块，具备议题征集、线上会议、信息公示、投票反馈等功能，信息安全保障工作应符合 GB/T 20271 要求。
- 7.5 建立合法性审查机制，较为重大、复杂事项的协商结果应协调法律顾问提出合法性审核意见，发现协商结果违反法律法规和有关政策时，应予以纠正。
- 7.6 按照“一议一档”原则，归集议事协商全流程记录，实现信息可溯源，记录包括：
- a) 社区协商议题提交审核表；
 - b) 协商事宜的通知；
 - c) 协商会议纪要；
 - d) 社区协商活动记录表；
 - e) 协商成果公示；
 - f) 协商过程中的图文、音频、视频记录；
 - g) 宣传证明材料。

8 评价改进

8.1 评价实施

- 8.1.1 社区协商工作接受上级部门、居务监督委员会、社区居民、驻社区单位的监督。
- 8.1.2 应定期对社区协商工作开展评价，评价方式包括自我评价、第三方评价、上级部门评价等。
- 8.1.3 评价内容包括：
- a) 协商队伍组建情况；
 - b) 协商议题收集情况；
 - c) 协商程序符合情况；
 - d) 全年召开频次及成果落实见效情况；
 - e) 协商结果公布情况；
 - f) 协商保障情况。
- 8.1.4 宜将评价结果纳入社区考核项目，进行分档激励。

8.2 持续改进

- 8.2.1 通过对评估、评价结果等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。
- 8.2.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进工作质量。

附 录 A
(资料性)
三事协商推荐目录

三事协商推荐目录见表A.1。

表A.1 三事协商推荐目录

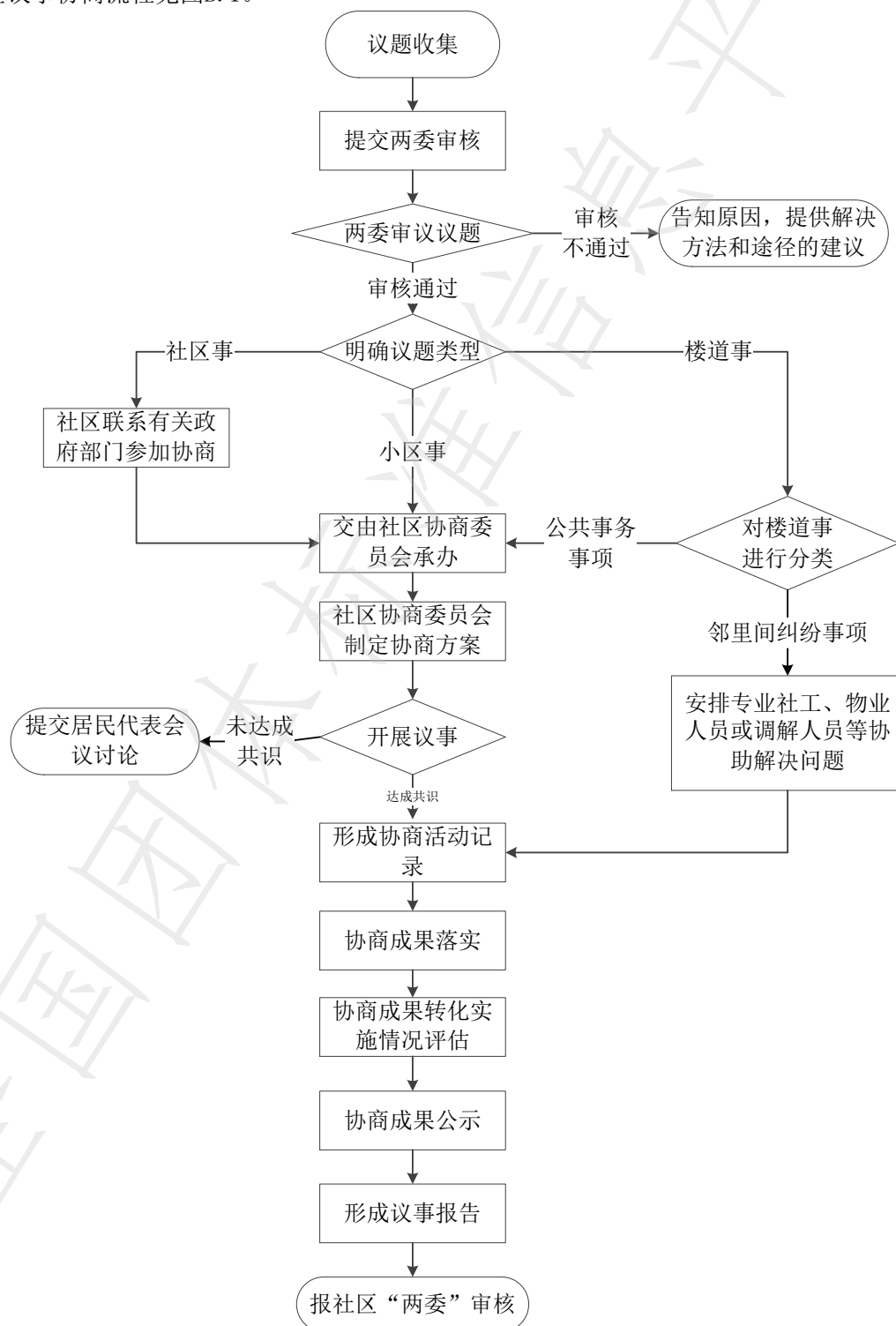
序号	类别	推荐目录
社区事		
1	制度建设	市民公约、居民公约制修订，公共政策制订
2	公共安全	消防安全、地质灾害预防，防汛、防台、抗旱、救灾事项
3		小作坊、小餐饮店、小食杂店和流动摊贩管理，包括门前五包、油烟、噪声处理
4	综合治理	邪教人员管理
5		特殊群体、流动人员管理和重点人员管控
6		社区矫正帮教，公共法律服务
7		交通秩序管理，停车管理
8	城市管理	社区护绿保洁保洁，垃圾分类，老旧小区改造
9	公共事务	供电、供水、供气、通信、电视、网络等行业服务设施设置
10		通讯光缆、弱电线路安全隐患预防
11		道路维护，公共停车位设定
12		违章建筑预防
13	社会保障	居家养老服务
14		企退人员就业帮扶
15		困难党员、困难群众帮扶救助
16		妇女、儿童、老年人、残疾人关爱服务
17		退役军人、离退休干部服务
18	卫生健康	公共卫生防控，疾控医疗
19	五社联动	社区社会组织的培育发展
20		社区慈善资源引入
21		志愿服务活动事项
22	其他	各类协商主体提出的涉及社区的其他事务
小区事		
1	公共事务	小区亮化、绿化、美化
2		小区道路维护
3		小区停车位施划、管理
4		电梯加装、更换、维修
5		监控设备设立及维护
6		物业公司选聘
7		物业与业主公共管理事务
8		小区公共部位广告招租

表 A.1 三事协商推荐目录（续）

序号	类别	推荐目录
9		公益广告安放
10		健身器材选址
11		门禁改造
12		电子快递柜、充电桩设立
13		公共晾晒区设置
14		消火栓、正压送风口等公共部位设施修缮
15	人员管理	小区业主委员会的设立、选举、改选
16		居民小组的划分、网格的划分及管理
17		推选居民小组长、楼道长
18	为民服务	小区文化体育活动
19		精神文明创建活动
20	其他	各类协商主体提出的涉及小区的其他事务
楼道事		
1	为民服务	邻里纠纷调解
2		宠物管理
3		文明家庭建设
4	公共空间	上下楼漏水、噪音、空调滴水、采光纠纷处置
5		公共楼梯间管理
6		公共空间被占用
7		下水道、化粪池疏通整修
8	其他	各类协商主体提出的涉及楼道的其他事务

附录 B (资料性) 协商流程

社区议事协商流程见图B.1。



图B.1 协商程序

附 录 C
(资料性)
协商议题提交审核表

表C.1为协商议题提交审核表。

表 C.1 协商议题提交审核表

协商议题名称			
提出议题主体		提出日期	
联系人		联系电话	
协商事由			
其他需要说明的情况			
“两委”审核意见			

附 录 D
(资料性)
协商事宜通知

协商事宜通知见图D.1。

关于XXXX协商事宜的通知 根据征集协商议题，经社区“两委”审核同意，确定于XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日，就XXXX议题开展协商活动。 一、参与协商人员 二、协商形式 三、协商地点 四、召集人（主持人） 五、记录人 XX社区居民委员会（盖章） XXXX年XX月XX日
--

图 D.1 协商事宜通知

附 录 F
(资料性)
协商结果确认表

表F. 1为协商结果确认表。

表 F. 1 协商结果确认表

协商结果确认表	
协商共识	XXXX年XX月XX日，就反映的XXXX问题，召集有关人员进行协商，参与协商的成员就XXXX问题达成以下共识： 1. XXXX 2. XXXX 3. XXXX 4. XXXX
签字确认	各协商主体进行签字确认：
注：表格可根据内容进行篇幅调整，可另附页。	

附 录 G
(资料性)
协商结果公示

社区协商结果公示见图G. 1。

协商结果公示 XXXX年XX月XX日，就反映的XXXX问题，召集有关人员进行协商，参与协商的成员就XXXX问题达成共识，决定： 1. XXXX 2. XXXX 3. XXXX 4. XXXX 特此公示。 如有疑问，请向社区居民委员会或居民监督委员会反映。 XX社区协商委员会 XXXX年XX月XX日

G. 1 协商结果公示

参 考 文 献

- [1] 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》的通知（中办发〔2015〕41号）
 - [2] 中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见（中发〔2017〕13号）
 - [3] 中共浙江省委 浙江省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见（浙委发〔2018〕11号）
 - [4] 浙江省民政厅关于印发浙江省村级议事协商规范指引的通知（浙民基〔2023〕66号）
 - [5] 江山市现代社区建设领导小组办公室关于印发《江山市社区治理和服务创新试验区工作方案》的通知（江现社办〔2022〕3号）
-