

荣成市城市社区工作管理办公室 荣成市社会信用管理办公室 文件

荣社办发〔2018〕2号

荣成市城市社区楼长（楼道长）考核和信用 管理办法

为加强城市社区楼长队伍建设，引导广大市民积极参加社区公益活动，推动城市社区工作健康发展，营造干事创业、睦邻互助的浓厚社会氛围，结合我市实际，制定本办法。

一、工作目标

围绕建设文明社区，打造一支过硬楼长队伍，建立以“街道—社区—网格长—楼长—楼道长”为主线的管理服务体系，推进形成“我的楼栋我做主，我的邻里我服务”为内容的居民协商自治格局。

二、楼长的职责、选拔条件和管理考核

（一）楼长（楼道长）的职责

1、当好楼栋信息员。能够协助社区及时、准确采集住户信息。

对迁入、迁出、出生、死亡等住户变动情况，在 1 周内告知网格长；发现异常外来人员、安全隐患或重大喜事、难事等情况，在第一时间告知网格长。

2、当好楼栋联络员。能够协助社区开展居民协商、文明睦邻等需要联络邻里、上门入户性的活动。遇到突发情况，能够协助社区及时有效地组织住户应对。

3、当好楼栋调解员。对楼栋内部的邻里纠纷，主动协助社区进行调处，促进邻里和睦。

4、当好楼栋代言人。通过居民协商的方式，开展居民自我管理、自我服务。对负责本楼栋管理服务的物业等工作人员，楼长有监督考核的权力；对社区事务有建议权，楼长反映的各类问题，社区居委会要及时进行处置。

（二）楼长（楼道长）的选拔条件

- 1、熟悉本楼栋情况，有热心肠，群众认可度较高。
- 2、个人信用等级达到 A 级以上。
- 3、鼓励引导离退休干部、在职党员和机关干部担任楼长。

（三）楼长（楼道长）选拔程序

各社区综合现有楼长履职评估、居民自荐或推荐情况，确定楼长（楼道长）候选名单，报经街道社区办审批后，在小区公示并最终确定楼长人选。

（四）楼长（楼道长）的管理考核

- 1、健全工作机制。建立楼长（楼道长）信息档案、日常协作

等规范，以网格为单位建立楼长微信群，制作楼长工作标牌和公示牌，印制工作指导手册和记录簿。

2、实行积分考核。基础为 100 分，按照楼长（楼道长）服务情况进行加分，每季度统计公布，累计作为年度服务得分。加分指标：①协助社区采集住户基本信息的，每户加 1 分。②及时告知住户变动及重要信息的，每次加 0.5 分。③配合社区开展居民服务工作的，每次加 1 分。④按时参加应急性重要会议的，每次加 1 分。⑤及时上报发现物业问题的，每次加 0.5 分。⑥协助社区处理重大物业问题的，每次加 1 分。⑦组织住户参与社区活动的，每次加 0.5 分。⑧协助社区调处邻里纠纷的，每次加 1 分。⑨自发组织睦邻互助活动的，每次加 1 分。⑩开展“文明楼道”建设的，每个楼道加 1 分。⑪其它情况视情节予以增加 0.5-2 分。

3、明确楼长（楼道长）退出机制。对连续 3 个月排名末位的楼长，各网格长要主动上门约谈，及时进行引导；对不积极参与社区工作的楼长，由各社区根据实际情况进行调换。

三、奖励激励

1、对社区楼长（楼道长）的激励，坚持精神激励与物质激励相结合，以精神激励为主的原则。

2、开展“星级楼长”“优秀楼道长”评比。星级楼长分为三星、四星和五星三个级别，五星为最高级别。市社区办每年组织实施一次楼长星级认定和优秀楼道长评比活动，依据服务得分的高低，按照参评楼长总数的 5%、15%、20%的比例评选出五星楼长、

四星楼长、三星楼长；优秀楼道长不超过总数 50%。

3、楼长星级和优秀楼道长与我市信用管理挂钩。依据《荣成市自然人和社会法人信用信息评价规定》的规定：三星楼长个人信用分值加 15 分，四星楼长个人信用分值加 20 分，五星楼长个人信用分值加 25 分；优秀楼道长个人信用分值加 5 分。

每年 1 月份，市社区办将上年度评选的星级楼长和优秀楼道长信息统一推送至市级社会信用管理系统，录入个人信用档案。

4、五星级楼长优先推荐为党代表、人大代表和政协委员，并定期组织优秀楼长宣传。

四、附则

1、本办法由市城市社区工作管理办公室负责解释。

2、本办法自 2018 年 3 月 1 日起施行。《荣成市城市社区楼长考核和信用管理办法（暂行）》（荣社发〔2017〕1 号）同时废止。

荣成市城市社区工作管理办公室

荣成市社会信用管理办公室

2018 年 3 月 1 日