

上海市杨浦区人民政府文件

杨府规〔2021〕1号

上海市杨浦区人民政府 关于印发《杨浦区居民委员会工作办法》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处：

《杨浦区居民委员会工作办法》已经区政府第 130 次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市杨浦区人民政府

2021年4月21日

杨浦区居民委员会工作办法

第一条 为了加强居民委员会建设，服务居民群众，深化落实市委“创新社会治理加强基层建设”系列文件精神，根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，以及《上海市居民委员会工作条例》，结合杨浦区实际，特制定本办法。

第二条 居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的基层群众性自治组织，依法组织居民开展自治活动，依法协助政府及其派出机关开展工作。

居民委员会工作应当坚持党的领导、政府指导、依法自治、社会参与，服务居民群众，形成居民区治理合力。

第三条 居民委员会接受居民区党组织的领导。居民区党组织按照中国共产党章程进行工作，发挥领导核心作用，维护居民委员会的法律地位，支持其依照《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的规定行使职权，依照宪法和法律，支持和保障居民开展自治活动，建立健全居民区治理体系。

第四条 区人民政府对居民委员会的工作给予指导，其职能部门应当对居民委员会的工作给予支持和帮助。

街道办事处应当对居民委员会的组织建设、制度建设、队伍建设、设施建设等给予具体指导、支持和帮助。

第五条 国家机关、社会组织、企业事业单位应当支持所在地

的居民委员会的工作，通过多种形式共同参与居民区建设和治理。

居民委员会应当支持和引导居民区的社会组织、群众活动团队开展生活服务、公益慈善、文体活动、纠纷调解等服务和管理工作，鼓励志愿者组织参与居民区的服务活动，动员居委会辖区范围内的企业事业单位向居民开放资源、履行社会责任，共同参与居民区建设和治理。

第六条 居民委员会的设置、撤销、规模调整，由街道办事处提出，报区人民政府批准。

居民委员会成员由主任、副主任和委员共 5 至 9 人组成。实行属地化原则，由本居民区有选举权的居民依法选举产生，每届任期五年，其成员可以连选连任。新建居民委员会管辖范围以 1500 户为宜，一般不超过 2000 户。新建居民区入住居民户数达到规划户数的三分之一时，要设立筹备居民委员会，筹备居民委员会一般配置 3 名工作人员。当入住居民户数达到规划户数的二分之一时，且已落实符合条件的公建配套设施的，可申请设立居民委员会。

居民委员会可根据人民调解、综合治理、公共卫生与计划生育、社会保障、文化体育、环境和物业管理等工作需要设立若干工作委员会。提倡居民区党组织班子成员、居民委员会成员交叉任职，符合条件的居民委员会成员可以经合法程序担任业主委员会成员。社区民警、社区法律顾问（法治专员）要在基层社会治

理中发挥作用。开展社区“微治理”，探索符合本社区特点的社区工作法。

居民委员会可以分设若干居民小组，开展楼组、弄堂等组织形式的居民自治活动。

居民委员会印章应专人保管，并建立规范的印章使用制度，依法合理使用印章。

第七条 居民委员会对居民会议负责并报告工作。

居民会议分三种形式，参加对象分别为全体十八周岁以上的居民、户代表和本届居民代表。

居民会议每年至少召开一次。召集居民会议，应当提前一周左右通知，并公布会议议题和议程。

居民会议由居民委员会依法召集和主持，讨论决定以下内容：

- （一）制定或修改居民自治章程和居民公约；
- （二）听取并审议居民委员会的年度工作计划和报告；
- （三）听取居民或居民代表对居民委员会工作的意见和建议；
- （四）依法选举、罢免或补选居民委员会成员；
- （五）通报本居民区建设规划等重大方案；
- （六）评议居民委员会及其成员的工作；
- （七）应当由居民会议讨论决定的涉及全体居民权益的其他重要事项等。

居民会议必须有全体十八周岁以上的居民、户的代表或者本

届居民代表的过半数出席，才能举行。居民会议作出的决定，须出席人员的过半数通过才得以生效。居民会议的决定不得与国家法律、法规和规章相违背。提倡居民会议表决的内容由社区法律顾问（法治专员）事先作合法性审查。

第八条 居民委员会以服务居民为宗旨，承担下列主要任务：

（一）组织居民制定并遵守自治章程和居民公约，召集居民会议，执行居民会议决定，开展自我管理、自我教育、自我服务、自我监督；

（二）调解民间纠纷；

（三）协助街道办事处，指导和监督业主委员会、物业服务企业开展工作，维护居民和业主的合法权益；

（四）支持和引导居民区内的社会组织、企业事业单位、志愿者等社会力量参与居民区治理，开展社区协商；

（五）依法协助政府及其派出机关做好与居民利益相关的公共服务、公共管理、公共安全等工作；

（六）组织居民对街道办事处和区人民政府职能部门派出机构及居民区相关公共服务单位进行工作评价；

（七）向街道办事处反映居民的意见、要求和提出建议；

（八）法律、法规规定的其他事项。

第九条 居民委员会应实行“错时上班”制度，确保居民在周一至周五的白天和晚上，以及周六、周日白天前往居民委员会办

事都能得到及时响应。据此居民区党组织书记或居民委员会主任应根据实际情况每月对全体工作人员进行排班，确保每人每周工作时间不超过40小时。确实因重大或突发任务需加值班的，可给予补休。

上班时间：

周一至周五居民委员会的上班时间为上午8:30—11:30，下午13:30—16:30（夏令作息时间按规定调整），晚上18:30—20:30。

周六、周日居民委员会的上班时间为上午9:00—11:30，下午14:00—16:30。

国家法定节假日，居民委员会安排居民委员会成员值班，时间为上午9:00—11:30，下午14:00—16:30。

第十条 居民委员会实行“一专多能、全岗都通”的“全岗通”工作模式，实施首问接待、分块包干、普遍走访、每周例会、信息公开等制度。

在居委会入口显著位置设置“首问接待台”。每天负责接待的居委会工作人员即为“首问接待人”，负责接受居民的来访、来电、事项办理以及各类咨询。在居民区走访过程中，接受居民咨询的工作人员也是“首问接待人”。不论办事或询问的内容是否与本人负责条线业务相关，都应热情接待，不得借口推诿或拒绝来电来访人员。

由街道根据社区的实际情况，以楼栋、弄堂、房屋门牌号码

为单位划分块区，居委会工作人员分别担任块长，实行联系服务居民的“块长负责制”。块长通过走访块区居民，了解块区内居民普遍关心的事项以及各类对象的情况。块长须每年至少对服务块区的居民家庭走访一次，一般每月走访居民20户以上。

第十一条 居民委员会每周召开一次工作例会，一般安排在周一下午。传达街道办事处的工作要求；交流和沟通居民区近期各项工作，检查工作进度，安排下一阶段工作；商议其它需要讨论的问题。各工作委员会每季度至少召开一次例会，由各工作委员会主任主持，总结前一阶段本工作委员会的主要工作，安排下一阶段工作。

第十二条 居民委员会应当通过听证会、协调会、评议会等形式，对涉及居民切身利益的居民区公共事务，听取居民的意见和建议，组织、引导居民有序参与自治活动。

居民委员会应当建立健全自治议题和自治项目形成机制，广泛征集自治议题和自治项目，充分反映居民或居民小组、群众活动团队的意见和建议。

第十三条 居民委员会成员须熟练使用计算机，根据“社区云”系统的要求，开展线上、线下服务工作。居民委员会成员应当认真学习法律、法规和国家的政策，学习社会工作知识，掌握做好群众工作的方法，不断提高服务居民和依法办事的能力。推进居民委员会成员的专业化建设，鼓励其参加各类社工知识培训

班。推荐符合条件的居民委员会成员参加我区委托区域内高校组织的学历提升计划，鼓励其利用业余时间提升自身学历水平，同时积累公共安全管理、人际沟通、法律法规、心理学、社会工作、公务礼仪等多方面的知识，提高个人整体素质。

第十四条 街道办事处应规范居民委员会的标识标牌设置。

（一）户外指引牌：小区门口或主要交通干道旁应设立居民委员会指引牌，标明居民委员会地址。

（二）居民委员会标识标牌：居民委员会门口从左至右悬挂统一的居民委员会标牌、标识，竖立“中共杨浦区 XX 街道 XX 居民区（总）支部委员会”、“杨浦区 XX 街道 XX 居民委员会”两块牌子；于一侧合适位置设立综合插牌。综合插牌顶部居中设置该居民委员会名称，下方依次设置“党群服务站”“妇女之家”“残疾人协会”等各条线要求设置的标牌标识。居民委员会门口原则上不再单独悬挂其他标牌标识。

（三）工作人员统一胸卡：各街道办事处要统一制作包含照片、姓名、职务等要素的居民委员会工作人员胸卡，便于走访居民时亮明身份。

第十五条 居民委员会应因地制宜，划出居民接待和办公两大区域，其中，接待区主要指居民委员会成员接待来访居民的区域，开辟一个较为安静、温馨的空间，接待居民的来访与咨询。接待区须安装监控摄像头，配备用于公开信息的电子显示屏。有条件

的居民委员会可在上述功能区的基础上，增设居民客厅或综合服务区，倡导一室多用，增加居民公共活动空间。

第十六条 居民委员会应当根据居民区实际，在不违背宪法、法律、法规和相关政策的前提下，组织居民按程序制定居民自治章程和居民公约，经居民会议讨论通过后实施。

居民自治章程对居民委员会组织建设、居民自治制度、监督评议等基本自治事项作出规定。居民公约，包括规范日常行为、维护公共秩序、保障群众权益、调解群众纠纷、引导民风民俗等五方面内容，一般由名称、正文、审议主体、日期四部分组成。制定或修订居民公约的程序一般应经历 5 个步骤：征集民意、拟定草案、提请审核、审议表决、备案公布。居民委员会及其成员、辖区全体居民应当遵守居民自治章程和居民公约。

第十七条 居民委员会要充分发挥“三微治理”在居民自治中的引领作用，根据居民的需求，调动居民在社区建设中的积极性，进一步改善居民居住环境，构建和谐邻里关系解决居民的急难愁盼问题。

居民委员会要充分挖掘社区资源，发挥社区退休党员、在职党员、社区民警、居民代表、业委会负责人、物业公司负责人、群众团队（自组织）带头人、社会组织负责人等社区骨干的引领作用，通过社区骨干带动居民参与社区公共事务，培育以社区骨干为带头人的群众性组织和议事协商载体，通过组织化方式，培

育一支常态化的、分类管理的志愿者队伍，引导广大居民依法、理性、有序地参与社区治理。

第十八条 由居民区党组织和居民委员会牵头，搭建多方参与、多元共治的社区治理平台，组建由居民区党组织、居民委员会、业委会、物业服务单位的负责人、社区民警、居民代表、驻区单位代表、社区社会组织代表、群众团队代表、街道办事处联络员、社区法治专员等组成的居民区联席会议，围绕党和政府方针政策贯彻落实、社区公共事务、社区治理突出问题等内容，通过社区党建引领、充分整合资源、加强民主协商、听取意见建议、开展监督评议等方式，推动共建共治共享。

居民区联席会议每季度至少召开一次，由居民区党组织书记或委托居民委员会主任主持。

第十九条 居民委员会应当及时、真实公布下列事项，接受居民查询和监督：

- （一）居民会议的决定及其实施情况；
- （二）听证会、协调会、评议会的有关情况；
- （三）社区协商成果的落实情况；
- （四）居民委员会工作经费使用情况；
- （五）政府拨付和接受社会捐赠的救灾救助、补贴补助等资金、物资的管理使用情况；
- （六）涉及全体居民利益、居民普遍关心的其他事项。

居民委员会应当在便于居民阅览的地点设置固定的居务公开栏，也可以采取会议、社区信息平台等居务公开形式。

第二十条 居民委员会依法设立的人民调解委员会以法律、法规、国家的政策和社会公德规范为依据，通过说服、疏导等方法，在自愿、平等的基础上，及时化解居民之间的矛盾纠纷，以及业主委员会、物业服务企业在服务过程中产生的矛盾纠纷，促进居民区的和谐、稳定。

第二十一条 居民委员会应当依法协助街道办事处做好业主委员会组建和换届选举的组织工作。居民委员会应当加强对业主委员会的指导和监督，引导其以自治方式规范运作。对涉及大多数居民利益的物业管理事项，居民委员会有权督促业主委员会依法召开业主大会，广泛征求业主意见并形成决议。因客观原因未能选举产生业主委员会的，居民委员会应当在街道办事处的指导和监督下，组织业主讨论决策住宅小区公共管理事务，开展业主自治。

居民委员会应当指导和监督业主委员会督促物业服务企业履行物业服务合同。在尚未选聘物业服务企业且未组建业主委员会的住宅小区，居民委员会应当组织居民做好公共区域的物业管理工作。

第二十二条 居民委员会及其成员的工作评价，要按照“下考上”和“上考下”相结合的原则，每年进行一次。居民群众测评

每半年进行一次。

第二十三条 居民委员会的办公经费、社区服务经费和自治项目经费以及办公用房、居民区公共服务设施，由区人民政府按照国家和本市有关规定予以保障。

新建居民区应按照《城市居住地区和居住区公共服务设施设置标准 DG/TJ 08-55-2019》中街坊级公共服务设施设置标准，集中配置总计 820 平方米的居民区公建配套设施。按照居委会工作需要划分工作区域，提高公共服务设施利用率。已建成的居民区居民委员会办公用房的面积应不低于 150 平方米，二级旧里以下居民区居民委员会办公用房应不低于 100 平方米，未达到上述标准的居民区鼓励通过改造、购买、置换、租赁等方法逐步达到标准。

第二十四条 居民委员会成员实行“选聘分离”。选任的居委会成员，其津贴由区人民政府按规定拨付。对符合条件被街道办事处聘为社区工作者的，可按照市、区有关规定享受相应的待遇保障。

第二十五条 全日制居民委员会成员享受年休假，具体规定如下：

社区工作者（以及居民委员会成员中的内退协保下岗人员）的带薪年假，按《职工带薪年假条例》（中华人民共和国国务院令 514 号）和《中华人民共和国人力资源和社会保障部令 第 1

号》文件精神执行。

签订《劳务聘用协议》的退休返聘居民委员会成员，每年享有 10 天年休假。

第二十六条 居民委员会未按照本办法规定履行义务的，由居民会议予以纠正；必要时，由街道办事处责令改正。

第二十七条 本办法如与有关法律法规相抵触的，以法律法规为准。

第二十八条 本办法自 2021 年 6 月 1 日起施行，有效期五年。