

引入物业、各方共管、化解纠纷……合肥瑶海区建老旧小区长效管理机制——

服务用心 居民舒心

本报记者 韩俊杰

一线探民生

瑶海区位于安徽省合肥市主城区东部,是当地的老工业区。辖区内共有住宅小区560个,其中老旧小区314个。这些老旧小区以厂矿企业生活区为主,大多数建于上世纪60年代至90年代,居住环境较差,群众要求实施老旧小区改造的意愿比较强烈。

截至2019年,瑶海区共改造老旧小区154个,总建筑面积467.09万平方米,1552栋楼,65126户,惠及20万余人。2020年,该区又启动老旧小区改造项目共12个,总建筑面积58.8万平方米,165栋楼,6390户。

为了巩固老旧小区改造成果,瑶海区通过探索创新,建立了老旧小区长效管理机制,由政府兜底,打通基层治理最后一公里。如今的瑶海区,在多举措治理之下,旧貌换新颜。

物业进小区 服务兜住底

走进和平苑小区,小区内花花草草、路面楼道收拾得井井有条、清爽整洁。但几年前,和平苑小区还因为治理难度大,被原物业代管公司视为“老大难”小区。

“和平苑小区共有316户居民,规模不大。但原来的代管物业公司没有好好管理,导致物业费收不上来,管理不下去了。”和平路街道办事处负责人回忆,和平苑小区于2000年建成,物业管理服务长时间跟不上,居民需求得不到满足。

2013年7月,和平苑小区被列入瑶海区第一批老旧小区改造项目。

核心阅读

近年来,安徽合肥市瑶海区探索建立老旧小区长效管理机制,引入物业公司,服务兜底覆盖,改善居住环境;及时收集、受理居民生活难题,各方参与解决;完善网格化管理,调动社会力量参与化解纠纷。大家的日子舒心了,幸福感和满意度不断提升。

新的物业公司进驻小区后,注重从居民想法出发,满足群众需求,居民满意率连续几年达到95%。

老旧小区物业管理一直是瑶海区基层治理的难点、群众生活的痛点。瑶海区立足区域整体,打破原有“楼、院、社区”界限,按照服务管理项目分类,对公共区域内的秩序管理、卫生保洁、绿化养护、便民服务项目进行整合,实施片区化物业管理。瑶海区国资公司建立物管中心,对全区三无小区实施物业兜底覆盖。截至目前,已对34个小区、20个零星楼栋实施物管服务,共计配备113名保安、57名保洁和18台车辆,受益居民达3万余人;开展绿化修剪、公共设施设备维修、义务水电维修、孤残人员上门服务近百次;开展全天候、全覆盖巡逻7318人次。

“以前,垃圾清理不及时、楼道杂物乱堆放是常有的事。现在有了物业,各方面都有了很大变化。环境干净了,楼道也整洁了,住起来感觉很舒服。”居民程翠深有感触。

瑶海区对不同的老旧小区分类施策,对改造后的老旧小区采取适当补贴的方式,由属地引入物业服务公司无意识接管的开放式老工厂区宿舍、未改造的老旧小区,由区国资公司成立物业管理服务中心分期、分批入驻小区,承担托底功能。目前,正在以辖区三个街道为试点开展相关工作。

各方都参与 会诊治难题

毕阿姨是砂轮新村的一名住户。在近一年的时间里,毕阿姨家里的卫生间一直存在污水返水问题,经维修师傅疏通后,情况还是没有改善。无奈之下,她向社区求助。

在接到毕阿姨家反馈的问题后,考虑到砂轮新村属于老旧小区,繁昌路社区召开了物业管理会议,实地调研,联动多方力量,还申请了老旧小区维修资金。不仅为毕阿姨解决了问题,还协商该栋楼的7层住户,对楼内污水管进行了整体改造。

毕阿姨家的问题得以顺利解决,要归功于瑶海区探索建立的新机制。这一机制主要包括收集、受理、协商、反馈4个方面:收集即社区网格员上门入户询问问题,社区

志愿服务队线上线下征集问题,物业公司管理办公室负责人开门接待记录问题;受理即“谁主管、谁负责”,有关部门依据各自职责办理事务,物业公司履职尽责;协商即社区、物业和党群代表聚在一起,就居民反映强烈的一些问题展开讨论,寻求合理的解决方案;反馈即把能当面解决的个性化问题即时反馈给当事人,把大伙普遍反映的共性问题予以公示。

瑶海区定期开展由社区、业主、相关单位参加的联席会诊,破解物业管理难题,调动街道、社区、物业公司、社会组织等多方面的力量,参与社区治理。同时,瑶海区还充分发挥社区议事会的作用。在社区议事会中,党员代表、群众代表、社区民警、物业管理负责人等人员紧密联动,共同解决问题。议事会建立问题处理情况跟踪落实台账,并将每个议题的议事结论、处理进展、结果反馈的情况进行登记和公示。

多方来调解 矛盾快化解

近日,长淮社区网格员反馈,辖区内金色地带小区地下车库存在违建建筑,占用了消防应急通道,存在安全隐患。当即,长淮街道平安建设部、城市管理部、长淮社区、网格员联合前往现场了解情况,并联系了该小区物业负责人。

随后,在街道居委会工作人员、物业公司的共同努力下,历时5个多小时,成功将违建的8间房屋全部清除。

“网格员为我们小区做了一件大好事!以后社区工作我全力支持你们。”金色地带小区的张大爷

热情地拉着网格员的手说。在瑶海区,小事不出网格,大事不出社区。社区网格员不仅承担着信息上传下达的职责,还是构建和谐邻里关系的重要支点。

瑶海区积极创新矛盾化解方式,充分挖掘群众自治力量,如:组建“专兼结合”的网格治理队伍。整合街道、社区人员力量下沉到一线网格,设置网格长596名,专职网格员76名,兼职网格员290名。实行“1+4+N”模式,即“一长四员(网格长+城管队员、社区民警、物业人员、信息员)+社会力量”的工作格局。大力开展“三官一律”进社区,组织法官、检察官、公安民警和律师深入一线开展活动,构建多元化矛盾纠纷调处机制。成立“五老”调解中心,从辖区居民中挑选威望高、口碑好、热心肠、社会经验丰富的“五老”人员(老党员、老干部、老军人、老教师、老模范),聘请为“五老”人民调解员,辅助社区法律顾问解决矛盾、化解邻里纠纷,得到居民群众的信任与认可。

2019年11月,瑶海区物业纠纷人民调解委员会挂牌成立,并签约专业律师进驻街道、社区,建立物业纠纷联动三级调处机制。专业法律顾问每周都有半天在社区坐班。同时,建立居民法律咨询交流微信群,线上线下及时为社区和居民提供优质便捷的法律服务。

除此以外,瑶海区推进“互联网+社区”行动,建设社区服务管理一体化融合平台,还搭建了“管家帮”便民服务平台,组建“管家帮”便民服务队。服务队由水电维修、管道疏通等专业技术人员构成,队员与物管中心签订合作服务协议,以成本费为居民提供便捷服务,进一步提升居民的幸福感和满意度。

民生观

行善不是单纯的给予,而是在帮助别人的同时收获内心的丰盈

前不久,浙江海盐县慈善总会又收到一笔匿名的捐款,数额达到百万元。从2015年起,每年都会有一笔捐款到账,目前已经累计700万元。这位不愿意透露姓名的捐款人,也因此获得过很多公益类奖项,却从不出席颁奖仪式。不少媒体想采访,辗转联系都被婉拒。乐善好施不留姓名,多年行善不图回报,这样的行为让人感动。

同样令人感动的匿名行善者还有不少。有的从1999年开始捐款,目前已累计捐出超过1000万元;有的连续捐款近40年,直到去世都没有透露过自己的身份……默默无闻,奉献爱心,这些好心人的良善之举,已经成为他们内心的一种自觉,彰显着爱心无价,情义无价。

慈善的本质就是一种割舍不断的人间真情与爱意,慈善的原则乃是基于这种真情爱意的自觉自愿。其实,对于这些匿名的行善者而言,慈善很普通,就像“今天吃什么东西、穿什么衣服”一样平常。资助贫困儿童、扶助孤寡老人,已经成为他们的一种生活态度、一种生活方式。有能力的时候常做好事,没能力的时候常存好心,从能做的事开始践行慈善,正是我们最应该学习的地方。

让我们把慈善行善落实到日常生活当中,使之成为自己的一种爱心表达、一种社会责任、一种生活方式。慈善的可贵之处,不仅在于大灾之时捐款捐物,更在于生活里一件件小事上的善心善举。碰上老弱病残群体扶一扶,遇到邻里纠纷劝一劝,看见路边垃圾捡一捡,这些都是慈善。下雨天,为路人递上一把伞,为他遮住风雨;黑夜里,为陌生人点起一盏灯,为他照亮前路,这些都是慈善。只要用心付出,就能为爱注入一份力量,让人感到温暖。

当慈善成为一种生活方式,我们在行善时,就不会生出道德上的优越感,更不会苛求受助者有所回报;就能认识到,行善不是单纯的给予,而是在帮助别人的同时收获内心的丰盈。当慈善行为的发生自然而然,我们的生活必定充满明亮的色彩。

向上向善的文化是一个国家、一个民族休戚与共、血脉相连的重要纽带。人人献出一点爱,越来越多的“微慈善”更能彰显友善的核心价值观。积小善为大善,社会一定会变得越来越温暖,越来越和谐。

把慈善之念融进生活点滴

周珊珊

北京昌平营造楼门文化推进共建共享 环境美了 人心近了

本报记者 施芳

北京市昌平区,有两个超大型居住区:回龙观、天通苑,常住人口有80多万。作为连接家庭和社区的关键一环,楼门院在社区治理中有着重要作用。2020年,昌平区加强楼门文化建设,制定居民公约,带动居民共同打造“共建共治共享”的社会新格局。目前,昌平区已建成楼门院治理示范点50个,涉及18个镇(街)50个社区。

白墙红花、盆景绿植、书画挂件。“这儿就像自家客厅一样,舒坦!”走出电梯,看着干净整洁的楼道,72岁的李进笑容满面。可从前,她没少动过搬家的念头。为啥?楼里脏乱差!变化,源于楼门文化建设。

李进住在昌平区天通苑第二社区1号楼1单元。对于楼里的变化,楼门院长张淑芹也深有同感。从天通苑第二社区党支部书记韩建荣那儿得知要营造楼门文化,张淑芹脱口而出:“每层楼像一座四合院,16层摞起来,不就是‘立体四合院’嘛!”

一个多月里,张淑芹一一走访了93户居民。不久,“立体四合院”立项申请书在社区居民代表大会上通过。298位居民纷纷行动起来,粉刷楼道墙面、安装宣传橱窗、清理垃圾小广告,干得热火朝天。大家还把各式各样的装饰品和盆栽拿了出来,利用楼道公共空间打造楼门文化,每个楼层有不同的主题。走进楼门,墙上“立体四合院”5个字十分醒目;2层是儿童园地,楼道里挂上了小朋友的画作;12层以党建为主题,张淑芹和同层的9名党员不出楼门就能聚在一起学习交流……

楼道要建好更要管好。16个楼层推选各自的层长,并制定了环境、治安、卫生值日表。家住1层的张淑芹打扫卫生格外细心,不放过任何一个角落,“进了楼道就像进了家,谁都希望家里干干净净的。”

环境美了,人心近了。“‘立体四合院’实现了居民共建共治共享,环境变美了,邻里关系密切了。”韩建荣说,下一步,社区计划再打造10座“立体四合院”。

广州助力帮扶地区农产品销售

本报广州1月19日电 (记者罗文梓)当前正值广东梅州金柚大量上市,由广州对口帮扶梅州指挥部等单位联合举办的梅州金柚广州展销节,自1月18日至2月8日连续20多天以“线上+线下”方式同步向广州市民推介梅州金柚。2020年,广州帮扶梅州设立消费扶贫专区137个,投放消费扶贫专柜50台,建设特色消费扶贫专柜22个,建立电商网点288个,消费扶贫专业网站119个,网络销售专区147个,销售扶贫农产品价值43亿元,其中销往广州的12亿元,带动农户28万人,其中贫困户5.6万人。

本版责编:商 畅 许丹璐 徐 阳



搬进新居 走向幸福

2016年以来,贵州省铜仁市印江土家族苗族自治县对3.1万名边远贫困群众实行优先搬迁,目前已全部完成。同时,扎实推进易地扶贫搬迁安置点的基本公共服务、培训就业服务、文化服务、社区治理等工作,让搬迁群众过上好日子。图为印江坪关寨易地扶贫搬迁安置点全景。

左 禹华摄(影像中国)

山东栖霞笏山金矿爆炸事故救援紧张进行

部分被困矿工补充给养身体状况改善

国家卫健委派出的专家组已抵达现场

本报记者 侯琳良 李 蕊

机器轰鸣,尘土飞扬,一辆辆救护车现场待命——1月19日上午,记者走进山东栖霞笏山金矿爆炸事故现场,救援工作正在紧张有序地进行。

救援指挥部人员介绍,现已调整为“3+1”总体救援方案。“3”即生命维护监测通道(1号和3号钻孔)、生命救援通道(井筒和10号钻孔)、排水保障通道(7号和8号钻孔);“1”即辅助探测通道(4号、6号和9号钻孔)。救援现场共有10个钻

孔,其中2号钻孔因遇破碎带卡钻、5号钻孔因偏离7.3米无法纠偏,均已废弃。

截至1月19日12时,1号钻孔持续探测,暂无信息;3号钻孔保持联络畅通,给养输送;10号钻孔作为救援逃生通道,正在平整场地,争取尽快开钻;7号钻孔进尺28米,8号钻孔设计放点完成,等待平整场地;4号钻孔进尺555米,6号钻孔进尺480米,9号钻孔进尺9米,用于

搜寻失联人员。记者从风井清障组了解到:当前,井筒清障存在较大困难,在距井口350米处遇到严重堵点,井筒内施工空间窄,吊笼断面小,清障施工难度极大。下一步,救援队将着力提升井筒清障速度。

1月18日晚,“五中段”井下被困矿工通过电话反映,想吃咸菜、小米粥、火腿肠等食品。一个普通的愿望,正是生命的渴望,救援行动马不停蹄,再度加紧步伐。19日9时2分,救援组投放营养液55瓶、小米粥13瓶、益生菌1瓶、温度计1支,同时投送了保温毯、留言纸和湿巾等物品。

1月19日18时许,救援组在通话中了解到,部分被困矿工通过补充给养身体状况改善。“五中段”11名被困矿工中,8人身体状况良好,2人有轻度不适,1人因在爆炸中头部受到冲击,伤势危重,目前处于昏迷状态。

据反映,“六中段”的一名被困矿工也有伤情,具体情况尚不明确。

争分夺秒,火速集结!据了解,现场共有16支专业救援队伍和1支消防救援队伍,救援人员589人,救援装备388台套。25辆救护车、80余名救护人员随时待命。事故现场集结了心理、营养、骨科、创伤、神经外科等多方面医疗专家。目前国家卫生健康委派出的专家组已抵达现场。经与现场医疗救治组会商,对危重矿工,医疗专家组已向其工友传授救援知识,并叮嘱对其加强看护救助,及时反馈信息给医疗专家研判治疗。

下一步,专家组将对医疗救助方案优化调整,详细了解每名被困矿工身体状况,建立单独健康档案,加强治疗与营养,提高身体康复针对性。