

# 牟平区：凝心聚力推动完善基层治理体系

近年来,随着经济社会快速发展,城市化水平不断提高、居民生活质量明显改善,但由于缺少有序引导,服务消极滞后、贪占公共收益、居民拒交物业费等各种物业矛盾成为影响城市社区治理最突出、最迫切的问题。

为此,山东省烟台市牟平区创新实施“红·牟”物业党建135工程,开启了以党建引领物业品质提升的探索之路,着力构建完备高效的基层治理体系,夯实党的基层执政根基,群众满意度、幸福感明显提升。

组织和业主宣传推荐党员候选人,同时将人选建议权体现在选票上,提高党员当选几率;行使“资格审查权”,制定正负面清单,联合纪委监委、公安、信访等部门严格审查候选人资格,对于存在负面情形的候选人“一票否决”,把好业主委员会成员入口关。

党组织覆盖居住小区。在走访摸底的基础上,鼓励党员主动亮出身份,发挥榜样带头作用,推行“支部建在小区上”,配强小区党支部书记,鼓励社区“两委”成员担任小区党支部

时长等因素,划分三个分值档次,对所有服务项目进行赋分,“双报到”党员以认领服务项目赢积分;同步联合区委直属企业党委旗下商超,参加“双报到”活动的党员可在全区12家门店以积分兑购物优惠。2020年以来,全区通过“随叫随到”网络平台共开展各类服务328项。

整合社会组织服务力量。该区连续开展三届“红扬牟平·益路同行”社会组织公益创投活动,“物业服务”主题贯穿其中,将社会组织力量引

区党群服务中心进行摸底调查,从场所设施、机构设置、窗口设置、人员管理、服务事项等10个方面提出明确标准规范,统筹整合打造更密、更细、更实、更物、更优的党群服务中心布局体系。近年来,全区新建、改扩建社区党群服务中心8个,总面积近1万平方米,为党员群众打造了集党务、政务、便民服务于一体的综合平台;拓宽经费多元渠道保障,及时足额向社区拨付20万元党组织服务群众专项经费和不低于6万元的运转经费,确保社区为民服务有底气;招聘社区工作者57人,落实社区工作者三岗十八级薪酬待遇,进一步激发社区工作者干事创业活力,充实为民服务力量。

建强物业党群服务阵地。严卡面积和建设两项标准,推进物业服务阵地实体运转,区级打造2000平方米的物业党群服务中心,成为全市首家“红心物业”创新实践基地;在龙湖、丰金紫金山庄、新城花苑等小区累计建成7处物业党群服务驿站;改造提升居民常在、常用区域,建设楼廊“党群驿站”,布置书架、座椅等休闲设施,因地制宜设置宠物便纸箱、公共晾晒区、图书漂流站等,构建“一核多元”服务阵地;依托物业党群服务中心,建立“社区党建联盟”,健全“社区联动、活动联办、资源共享、难题联解、品牌联创”五项机制,每月召开联盟会议,实现物业党建工作的共商共议;实施“红心管家”素质提升工程,通过课堂辅导、现场教学、互动交流、情景演练、项目考察、技能比武等形式,定期开展培训交流活动,打造互学比拼平台,提高“红心管家”业务能力和综合素质。

探索智慧物业服务平台。区分区、街道社区、小区三个层面,完善智慧物业党建协调体系。在区级,依托物业党群服务中心,开发牟平区红心物业云平台和小区智慧物业管理云平台,充分发挥网络信息技术优势,一方面实现了各物业服务企业及各小区所有数据信息的汇聚,另一方面整合了投诉、缴费、报修、考评等功能,全区高效联动解决物业问题。去年以来,通过该平台快速解决投诉等物业问题1200余个。在街道社区,开发OA治理云平台,实现党务、为民服务等业务的自动化、全过程管理。在小区,鼓励物业服务企业党组织通过科技的力量实现服务管理模式的创新,为居民提供更加精细化、精准化的服务,目前,70%以上的物业服务企业党组织实现了小区的智慧管理、智能服务。

## 自治共治 为治理兜底

在全区统一的治理网格框架下,牟平区推进三大工程,推动建立“党委统筹、公众参与、社会协同”的基层治理新格局。

多网合一兜底工程。坚持全区城市社区一盘棋,按照300—400户的容量,科学划分网格168个,同步推动民政、综治等其他网格与党建网格多网融合;健全完善“社区党委—小区(网格)党支部—楼栋党小组—党员中心户”四级治理体系,在全区挑选出楼栋党小组组长2026名、党员中心户3886个,真正推动党建向楼栋延伸、向末梢扩展,把党的工作触角延伸到每家每户。

居民自治互动工程。该区推行组织细胞化、管理民主化、服务自主化的“三化”城市社区居民自治模式。每个居民楼栋推选出一支由楼栋长兼任组长的自治小组,负责日常收集群众意见建议,及时反馈社区处理,将居民自治的组织细胞向楼栋延伸;依托小区党组织每月25日主题党日,召开“我25家”民情议事会,邀请社区工作者、小区自治小组、小区能人列席并参与重要事项的讨论和表决,相关决策由自治小组负责实施,加强民主化管理;每个小区成立一支由本小区居民组成的“家事我办”志愿服务队,参与小区环境卫生清理、公共秩序维护等基础服务,形成“我事我办”的自主服务态势。

协同共治实践工程。该区成立物业党建联席会议,由社区党组织牵头,小区党支部、业主委员会、物业服务企业等共同参与,共商共议物业服务管理难题,并在社区下设环境和物业管理委员会,发挥监管职能,督促业主委员会和物业服务企业履行职责。对环境改造、公共设施完善等涉及公共利益的重大事项,实行“小区党支部、业主委员会或物业服务企业提议,社区党组织审议,业主大会决议,街道党工委审核,过程和结果向全体业主公开”的“三议一审两公开”决策流程。该区还建立服务评价制度,对物业服务企业,按业主评价占60%,街道、社区、居住小区党支部和物业服务企业党组织各占10%的比例,形成评价意见,引导业主合理选择物业服务企业,逐渐淘汰服务差、管理乱、居民不满意的企业;对业主委员会,按业主评价占60%,街道、社区、居住小区党支部和物业服务企业党组织各占10%的比例,形成业主委员会成员的个人评价意见,满意度不足80%的,依法终止其业主委员会成员资格。



烟台市牟平区召开物业行业党委揭牌暨“红心物业”示范企业创建行动启动仪式。

## 组织覆盖 为治理建核

烟台市牟平区针对三类组织工作特点,不断加强党的组织覆盖和工作覆盖,切实发挥党的核心作用。

党组织引领物业企业。牟平区在全市率先成立区物业行业党委,加强对全区物业党建工作的具体指导。由物业行业党委牵头,对物业服务管理的难点问题有针对性制度设计,制定印发《牟平区“红心物业”工作标准十条》,建立《牟平区物业联席会议制度》,实现物业党建工作规范运转;按照应建尽建原则,推动物业服务企业党的组织和工作全覆盖;开展“红心物业”示范企业创建活动,以党建引领服务质量提升。

党组织引领业主委员会。该区街道党工委牵头,明确提出从组建筹备组到业主委员会选举全过程“党员优先”原则,社区党委抓好具体落实。行使“结构建议权”,推荐小区党员进入业主大会筹备组,根据得票多少顺序优先确定3名党员当选,再确定其他当选人员;行使“人选推荐权”,提前向筹备

书记,吸收业委会成员、物业服务企业负责人、离退休党员领导干部担任成员,发挥他们在小区的影响力、号召力,并通过单建或联建的方式分类组建小区党支部,确保小区党支部应建尽建。同步建立“支部先议、三方商议、业主大会决议”议事机制,去年以来由小区党支部主导解决的物业问题210多件。

## 资源整合 为治理聚力

牟平区以提升社区服务力为重点,在党组织的统一领导下,让各个领域的工作资源、服务资源向社区倾斜,真正沉到群众身边发挥效用。

整合“双报到”服务资源。将物业服务矛盾纠纷纳入党员“双报到”服务范围,打造“随叫随到”网络平台,构建“居民点单、社区派单、部门接单、随时抢单、实时晒单”“五单式”服务模式,推动报到单位资源精准下沉,促进物业服务中的遗留问题得到有效解决。创新开展“服务红心惠”活动,向3800余名“双报到”党员定制发放党员积分卡,梳理确定党建联建、物业服务等6大类70项“双报到”服务项目,综合考量服务难度、工作

入到物业服务领域,针对老旧小区物业服务缺失的问题,以社区为主体,孵化培养“源于社区、服务社区”的社区物业服务型社会组织,目前已孵化培养老班长工作站、乐居快活岭暖心老旧小区服务队等12个社区物业服务型社会组织。

统筹推行“简益”物业服务。该区对物业服务缺失的老旧小区,优先由业主大会或业主委员会选聘物业服务企业,实施市场化的物业管理。对市场失灵、自治失效、管理失序的老旧小区,由街道统筹实施“红色简益物业”,聘请专业保洁人员或物业服务企业,依托社区民警或警务助理,开展保洁、保安等基础性物业服务。2020年以来,该区已投入65万元,为72个老旧小区、1万余户居民提供物业兜底服务。

## 平台建设 为治理筑基

牟平区坚持软硬件同步推进,构建标准统一、功能完备的服务平台,着力筑牢社区服务根基。

打造标准化社区党群服务中心。该区严格根据《烟台市党群服务中心(便民服务中心)标准化建设手册》,对全区各社