

莱州市：“红心物业”为城市基层治理赋能增效

随着城镇化进程的不断加快,着力解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题,成为推进城市基层治理的突破口。城市居民的生活离不开物业服务。山东省莱州市城市建成区人口约40万人,物业管理覆盖的人口约17.6万,约占建成区总人口的44%。与此不相适应的是,物业服务质量不高、业委会组建率偏低、老旧小区管理难等问题不同程度存在。因此,只有对症下药,做好“红心物业”党建工作,才能够引领物业服务行业健康发展,引领城市基层治理沿着正确政治方向前行。

在此背景下,莱州市以党建引领物业管理服务质量提升,全面实施“红心物业·宜居莱州”党建领航工程,坚持同心联动、同点聚焦、同向发力,着力推进社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业多方协同、一体服务、互促共赢,凝聚党建引领社区治理合力。

筑牢“红色堡垒” 变各自为政为上下联动

四级联动,快速反应。莱州市坚持高位统筹、高标推进,将城市基层党建作为市委书记抓基层党建突破项目,同时将“红心物业”作为城市基层党建的“一号工程”,建立健全“小事网格议”“大事社区议”“难事街道议”“特事市级议”的上下联动“四议”工作机制;制定下发《莱州市“红心物业”党建领航工程建设办法(试行)》,依托市住建局成立物业行业党委,强化行业监管和指导;健全组织领导体系,镇街党(工)委牵头成立“红心物业”党建联盟,由街道办事处主任担任联盟书记,党工委副书记担任联盟副书记,社区党组织书记及部分小区(网格)党支部书记、业委会主任、物业服务企业党组织书记担任联盟成员,并指定1个业务科室承担联盟日常工作且由科室负责人担任联盟秘书长,推动联盟经常性开展活动,实现资源共享、优势互补。此外,社区党组织牵头成立“红心物业”党建联席会议,健全完善社区民情恳谈、事务协调、工作听证、成效评议等制度为重点的协商共治机制,发挥桥梁纽带作用,对本级无法协调解决的问题,及时上报街道“红心物业”党建联盟联动办理。

一线帮包,靠前指导。全市6个相关镇街实行1名领导班子成员帮包1个社区,落实“一线工作法”,指导社区搭建



莱州市华旗绿城小区业主大会暨业委会成立。

“居民说事厅”“楼栋说事岗”等载体,发挥物业服务企业与居民群众联系紧密的优势,及时发现解决问题。莱州市开展全市城市基层党建观摩,各镇街相继打出城港路街道玉皇苑社区、文昌路街道双语社区金日天玺小区、永安路街道光安社区等“红心物业”示范点,全面提升党建引领城市基层治理水平。双语社区发挥物业服务企业与居民群众联系紧密的优势,打造了小区党群服务站,物业公司24小时值班,窗户损坏、垃圾桶有异味、车场进出口地面理石松动等问题都能及时解决。

四级网格,压实责任。莱州市依托基层党建工作机制,整合相关工作力量、信息和资源,以镇街综治中心(网格化服务中心)为实战平台,由在社区的社区工作者担任兼职网格员、楼栋长兼职网格助理员,完善“镇街—社区(村居)—网格—楼栋”四级治理体系,切实做到源头治理、前端预防和便民服务。全市立足一网全域覆盖,对城市社区网格进行了重新精准划定,研究制定了《网格员管理考核实施办法》,划分37处城市社区网格,256个城市社区基础网格、1个专属网格,从小区楼栋长中选聘1823名网格助理员,待遇纳入党组织服务群众专项经费预算。文昌路街道探索“民呼社应”一键式服务系统,为小区内空巢老人和留守儿童设置紧急呼叫器,一键直呼社区服务大厅,网格员、楼长迅速响应办理,为居民提供温馨便捷的社区服务。永安路街道西小区社区设立福巧调解工作室,吸纳物业服务力量,创新“四心五巧”工作法,自该工作室成立以来,共解决邻里矛盾200余起,做到了身边事不出格、小事不出社区、矛盾不上交,倾力打造社区党建的“枫桥经验”。

拧紧“红色链条” 变单打独斗为同向发力

统筹市级力量。莱州市级组建物业管理服务工作领导小组,由市政府分管领导任组长,组织、政法、发改、住建、民政、综合执法、公安、市场监管、自然资源和规划等部门负责人和有关镇街镇长(主任)担任成员,每季度研究1次物业行业党建和业务重点工作;成立莱州市城市基层党建顾问团,从熟悉党务工作、具有较高理论水平和实践经验、工作热情的机关事业单位、社区等组织退休党员干部中择优聘任6名顾问团成员,颁发聘书,任期2年,直接联系5个重点社区和12个“两新”组织;为规范聘任工作,制定专门文件,对顾问团的人员组成、主要职责、日常管理、相关待遇等进行明确规定,确保发挥作用;召开全市“红心物业”党建工作推进会议,向顺意物业、通和物业、安馨物业等物业服务企业党支部颁发党建大礼包,并为每个企业党支部拨付3600元的年度党建工作经费,积极培育党建引领物业管理服务示范典型。

加强属地管理。莱州市做实镇街“红心物业”党建联盟,汇聚社会多方资源,构建共建共治共享格局。城港路街道先后出台“红心物业”党建联盟会议制度、“红心物业”服务质量义务监督员聘任办法、“红心物业”量化积分考评办法等一系列制度文件,以联盟为平台整合工作力量,让联盟会议协调社区大事、解决社区小事,请义务监督员监督服务质量,用量化积分考评服务效果,通过制度指引物业服务提升,依靠实绩换取群众满意。全市以镇街为单位开展社区党组织书记“书记论坛”,每半月开展一次座谈交流,每月开展一次集中观摩学习,着力打造促进各社区之间交

流学习的平台。文昌路街道打造了“智汇讲堂”特色党建品牌,现已举办8期,每期确定一个主题,通过集思广益、群策群力凝聚共识、统一思想。

社区协调联动。莱州市健全和完善社区兼职委员制,增强社区共驻共建合力,选聘3—5名辖区内有一定影响的驻区单位党员干部、“双报到”党员担任社区党组织委员,充分发挥其在协调驻区单位、整合社区资源等方面的作用,37个社区共选聘142名兼职委员,每季度召开一次党建联席会议。莱州市住建部门牵头,推广在37个社区居民委员会下设环境和物业管理委员会,督促业委会和物业服务企业履行职责,并承担社区“红心物业”党建联席会议的日常工作。全市社区均建立完善社区党组织领导下的居委会、业委会、物业公司“1+3”协商运行机制,探索推行“每周说事”制度,由社区党员、报到党员、物业服务企业和居民代表组成工作小组,每周到小区逐一进行现场走访,对居民提出的问题现场讨论,即知即改,把工作全部落实到位,积极办好居民身边“天大的小事”。

激活“红色细胞” 变被动服务为主动履责

强化业委会覆盖率。莱州市将“红心物业”党建工作列入《2020年社区工作考核办法》,分值比重占20%,要求新建业委会数量达到应组建数量的80%,并对业委会覆盖率、住宅小区物业服务覆盖率前10名的社区分别予以加分奖励,考核结果与社区工作者绩效考核报酬密切相关,充分调动了社区工作者的积极性。全市从完善各小区业主委员会入手,强化对物业服务企业的监督和制约,打通联系服务群众“最后一

百米”,真正推动城市基层治理体系和治理能力现代化。莱州市还制定全市统一的小区业主委员会选举操作规程,加强社区党组织对小区业委会的全面领导,推动“双向进入、交叉任职”,引导镇街和社区运用好“结构建议权”“人选建议权”“资格审查权”等三项权利,确保业委会成员中的党员比例不低于60%。2020年,全市新建业委会162个,新增比例87%,业委会覆盖率达81.3%。泛华社区棉纺厂小区属于企业宿舍楼区,2008年以来基本处于无管理状态,社区组织成立小区业委会后,协调接通了天然气、重新制作楼栋门牌号、清理小区飞线、重新粉刷小区围墙、划分停车位等为民服务6项实事,调解邻里纠纷6件,居民幸福感和满意度进一步提升。

探索自治物业新路子。莱州市对零星、脱管、遗漏且无法成片管理的楼宇,由镇街党(工)委指导社区实行基础性物业管理服务、组建自助物业服务站或引入公益物业等物业管理服务模式,不断提高物业管理服务覆盖面。全市以划分楼宇片区为单位推选党员楼栋长,以分包单元的形式设立“党员中心户”,定期清理楼道和小区卫生、摸排居民信息、收集居民反映的诉求,实行“自治物业”,打通治理关键点。2020年,全市新增有物业服务的小区139个,新增比例74%,物业服务覆盖率达到86.1%。文昌路街道东莱社区推出“网格红管家”治理模式,将社区划分成8个网格,吸纳社区网格员、业主委员会成员、楼栋长、“双报到”党员、物业服务人员等各方力量担任“网格红管家”,身兼宣传员、联络员、调解员、卫生员、调查员、指导员六大角色,引导居民自我管理、自我服务。

健全物业考核评价体系。莱州市物业行业主管部门制定《加强住宅小区物业综合管理三年行动计划》和住宅小区物业服务质量考评办法,深化“红黑榜”机制,每年公开曝光一批物业黑名单,评选一批最美物业团队,开展物业服务企业“亮诺践诺评诺”活动,落实物业服务标准、投诉渠道、公共收益“三公开”制度,接受各方监督。城港路街道玉皇苑社区党总支每季度牵头召开1次联席会议,由各小区业委会、物业服务企业列出问题清单30项,经商议对接后,由党组织牵头安排整改,联席会议成员分头认领,问题及整改情况全部建立台账,党组织定期调度整改情况,以实绩求实效。