

# 龙潭区：创新打造共享物业社 提升老旧小区物业服务质量

近年来,吉林省吉林市龙潭区深耕“家门口”党建工作模式,以开展“家门口”物业服务质量提升专项行动为契机,聚焦老旧小区管理难题,以“小区治理人人有责、治理成果人人共享”的理念,创新打造共享物业社,着力破解“老旧散”小区物业管理难题,不断提升物业治理工作效能。

## 创新谋划载体 组建机构明确职责

聚焦老旧小区较多、物业服务质量不高、小区居民幸福指数不高等问题,龙潭区紧密结合“家门口”党建工作要求,在开展广泛深入调研的基础上,积极谋划载体活动,开展物业服务质量提升专项行动,制发《龙潭区“共享物业社”建设实施方案》,成立由社区党组织牵头,业委会、物管会、业主及各方共同参与的共享物业社,明确由共享物业社承担社区代管小区物业综合协调服务工作主体责任。共享物业社设置综合协调组、物业管理组、志愿服务组、评议监督组4个内设工作组,在共享物业社统一领导下开展工作,每组设组长1名,由共享物业社成员担任,负责组内相关工作。共享物业社成员由7至9人构成,设理事长1人、副理事长2人,由社区党组

织书记担任理事长,街道、社区干部及业委会、物管会负责人或业主代表担任副理事长,其余成员由网格员、居民代表、“三长”人员、邻里骨干、社区民警、执法专员、党建联建共建单位有关人员担任。

## 强化政治意识 坚持党的全面领导

龙潭区坚持党建引领基层治理效能,用好党组织有形之手,强化党对共享物业社工作的全面领导,在共享物业社选拔人员时,注重选拔优秀党员进入,确保成员中有一半以上的党员,并全部成立功能型党支部,充分发挥党组织政治、组织优势,联结各方力量,“合成一股力、拧成一股绳”,为共享物业社注入红色动力。目前,13个共享物业社管会、业主及各方共同参与的共享物业社,明确由共享物业社承担社区代管小区物业综合协调服务工作主体责任。共享物业社设置综合协调组、物业管理组、志愿服务组、评议监督组4个内设工作组,在共享物业社统一领导下开展工作,每组设组长1名,由共享物业社成员担任,负责组内相关工作。共享物业社成员由7至9人构成,设理事长1人、副理事长2人,由社区党组

织书记担任理事长,街道、社区干部及业委会、物管会负责人或业主代表担任副理事长,其余成员由网格员、居民代表、“三长”人员、邻里骨干、社区民警、执法专员、党建联建共建单位有关人员担任。

## 完善制度机制 管理运行畅通无阻

龙潭区坚持把完善制度机制作为有力支撑,着力破解“没人抓、不会抓”的问题。坚持问题导向,精准聚焦老旧小区物业问题,构建“N+4321”运行工作机制,整合辖区网格员、邻里骨干、“双三长”、执法专员等多支队伍,组建综合协调组、物业管理组、志愿服务组、评议监督组4组工作力量;负责综合协调、物业管理、志愿服务3项职能;依托社区党群服务中心和网格党群服务站2个平台;吸纳党建联建成员单位,建立1个“街道社区党组织+物业企业+居民代表+相关共建方”的“3+X”定期议事协调机制。目前13个共享物业社共组建了300人的工作力量,累计召开协商会议20次,解决具体问题46个。针对“老旧散”小区环境卫生差、车辆乱停出入难等问题,共享物业社制定了个性化服务清单,设立管道疏通、楼道清扫、冬季清雪等多项服务,实行按需点单的个性化服务模式。目前,已累计提供各类点单服务35次,解决了东方新村小区下水堵塞、鹏程小区天然气安全隐患、铁东小区饭店烟

气排放等问题,辖区居民群众纷纷点赞叫好。

## 突出品牌创建 多维模式开花结果

龙潭区探索打造“共享+”服务品牌,坚持量体裁衣、量身定做,按照不同小区特点和基础资源情况,精准分析研判,实施“一区一策”,进一步拓展服务功能,形成不同类型的特色多维模式。“共享+联建共建”。针对辖区企业资源丰富的社区,推进共享物业社与企业联建共建,扩大治理“朋友圈”,获取优质服务资源,提升服务效能。比如,承德街道站前社区与国敦集团签订共享物业社共建协议,建立双向共建清单,推出“每周领一题”“每月服务日”等,为居民更换单元门、安装楼道灯、清扫垃圾等。“共享+居民自治”。聚焦单片散楼、居民对专业物业公司接管意愿不强的小区,通过组织引领、党员带动,利用行之有效的议事机制,鼓励居民参与共享物业社的工作,共同推进老旧小区物业服务质量提升,切实增强居民参与小区治理意识,引导居民开展自治。比如,龙华街道龙江社区设立“居民议事台”,引导居民群众参与物业志愿服务。“共享+资源引入”。对于楼

体集中连片,规模较大,业主对专业物业公司进驻意愿较强的小区,在共享物业社提供基础性服务的同时,配合行业主管部门牵头协调引入专业化物业公司开展服务。比如,新吉林街道新义社区共享物业社积极协调引进吉林市晟科物业服务有限责任公司,为居民提供专业化服务,目前已签订合作意向协议。龙潭区共享物业社依托“家门口”党建和“四项”工程为载体,改变传统方式,突出创新延伸,按需施策,探索“共享+”多维模式,不断提升物业服务质量,有针对性地解决了老旧小区顽疾。同时将辖区企业、包联单位、居民业主等各方力量有机融合起来,有效聚集区域共建合力,及时了解居民对物业服务的意见和建议,促进物业服务质量持续改进,小区治理由原先“小马拉大车”变成“众人齐划桨”。截至目前,累计清运生活垃圾12吨、建筑垃圾7吨,更换楼宇门15个,修缮小区道路2.3公里,维修供热、排水管线10.24公里,规划小区停车位56个,老旧小区物业服务质量提升,切实增强居民参与小区治理意识,引导居民开展自治。比如,龙华街道龙江社区设立“居民议事台”,引导居民群众参与物业志愿服务。“共享+资源引入”。对于楼

## 发挥头雁作用 争当履职尽责好书记

强化社区书记能力培养。丰满区实施社区书记“头雁工程”,建立“导师帮带”工作机制,结成13组帮带对子,举行“导师帮带”拜师仪式,建立亲切严肃的师生关系,常态化开展“六个一”活动,定期沟通联系、走访交流,从思想建设、业务指导、急难处理、社区建设四个方面开展帮促活动72次,解决难题48件,有效提高社区书记政治能力、党务能力、治理能力、群众工作能力。促进社区书记履职尽责。将“书记一号工程”项目落实情况作为“好书记”重要评分标准,推动社区党组织书记主动走到台前,为群众办实事、做好事、解难题。聚焦小区改造、物业管理、老年食堂、关爱困境儿童等重点民生问题确定社区书记项目45个,定期对项目推进情况进行跟踪问效,确保书记项目对强基层惠民生起到关键作用,去年以来,累计投入资金64.4万元,惠及群众9.81万人。

# 丰满区：创“五好”争“五星” 实现社区党组织全面提升

吉林省吉林市丰满区深入贯彻新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线,严格落实中央和省委党建引领城市基层治理工作部署,按照市委“家门口”党建工作要求,聚焦提升社区党组织政治功能和组织力,结合全区“争先晋位、争创一流”作风建设行动,以“创五好·争五星”活动为载体,全面打造“书记履职、队伍建强、制度完善、治理和善、服务满意”的社区党组织,推动社区党建工作标准化、规范化,有效实现全区社区党组织全面进步、全面提升、全面过硬。

## 凝聚各方力量 打造素质过硬好队伍

锻造全科全能干部队伍。丰满区在省内率先推行“全科社工”服务模式,有效解决社区工作条块分割、多头分散、网格走访力量不足等问题。去年创新构建全科社工“选管用督”全链条管理体系,通过探索试行社区业务办理小程序,编制全科社工“口袋书”“一本通”等工具书,制定网格员管理办法和网格日志,创新“两监督一规范一问效”监督方式等一系列措施,培养出生流,从思想建设、业务指导、急难处理、社区建设四个方面开展帮促活动72次,解决难题48件,有效提高社区书记政治能力、党务能力、治理能力、群众工作能力。促进社区书记履职尽责。将“书记一号工程”项目落实情况作为“好书记”重要评分标准,推动社区党组织书记主动走到台前,为群众办实事、做好事、解难题。聚焦小区改造、物业管理、老年食堂、关爱困境儿童等重点民生问题确定社区书记项目45个,定期对项目推进情况进行跟踪问效,确保书记项目对强基层惠民生起到关键作用,去年以来,累计投入资金64.4万元,惠及群众9.81万人。

## (上接B4版)

能力较强、服务群众成果较好的优秀社区干部成立讲师团队,依托党群服务中心在各社区开展2轮巡讲,通过PPT讲解、研讨交流、分享心得等形式,向社区年轻干部传授经验、解答疑惑,引导社区年轻干部尽快熟悉社区工作。创新开展社区书记大讲堂活动,组织社区书记围绕本辖区“家门口”党建重点工作开展情况、后期工作谋划等内容进行细致讲解,引导社区年轻干部明确自身职责,熟悉工作流程,针对性提升个人能力。以赛促进。创新开展社区年轻干部信息撰写“赛马赶超”活动,发动30余名社区年轻干部围绕本辖区基层党建、活动开展等方面撰写上报综合材料,择优在县级党建公众号刊发,并根

据材料质量和刊发情况进行排名通报,切实形成比学赶超的浓厚氛围,进一步提高社区年轻干部文字综合水平和能力提升。举办社区书记擂台赛、网格员大比武等活动,将“擂台比武”与技能培训相结合,推动社区干部走上擂台亮成绩、比招法、找不足,有效激发社区干部学习热情,后期工作谋划等内容进行细致讲解,引导社区年轻干部明确自身职责,熟悉工作流程,针对性提升个人能力。以赛促进。创新开展社区年轻干部信息撰写“赛马赶超”活动,发动30余名社区年轻干部围绕本辖区基层党建、活动开展等方面撰写上报综合材料,择优在县级党建公众号刊发,并根

推动社区书记干事创业。举办社区书记论坛,共话社区治理金点子、探索联建共建好路子,推动社区书记互相发现优点、检视不足,让干得好的书记坚定信心,让存在差距的书记奋起直追。自下而上举办擂台比武活动91场,推动社区书记展示城市党建工作成果、破解社区难题思路方法,在互争互学、比学赶超的浓厚氛围中,全面提升社区干部能力水平。

## 促进和谐发展 规范社区建设好制度

落实社区基本制度。加强新时代吉林党支部标准体系(BTX)建设,依托“三会一课”制度抓好党支部学习,定期开展交流活动,进一步推动基本制度严格落实。坚持将党支部建在网格上,全覆盖建立246个网格党支部,推动网格长担任网格党支部书记,推进“党建网”和“业务网”双网融合,实现党建活动在网格内开展、行政业务在网格内办理、矛盾纠纷在网格内化解。完善议事协商制度。坚持和发展新时代“枫桥经验”,落实党内基层民主和党务公开制度,涉及社区发展、居民利益的重大问题事项,由集体研究决定,打造“小院书记”“邻里夜话”“老街坊阳光下午茶”等41个党员牵头、群众参与的议事载体,开展“小区是我家,治理靠大家”活动591次,形成党建引领下的居民共建共治共享新格局。落实问题处理机制。实行“3收集、4走访、5必办、6+X”人员进网格”的“3456”工作机

制,把体制内下沉的人员力量和体制外的各类资源整合编入网格,组建网格内的治理服务队,明确网格工作标准,落实发现问题发现、分流交办、处置办结、结果反馈闭环运行机制,完善首问负责制和全程跟进制,确保小事不出网格、大事不出社区。

## 鼓励多方协作 实现良性互动好治理

实行“网格化+信息化”联动共治。丰满区搭建基层治理数字化平台,将区级职能部门、街道办事处和社区纳入平台体系,确定事件上报处置人员743人,建立以网格为主导的“问题发现、社区收集、街道吹哨、分级响应、协同处置”工作机制,落实线上六步接办流程,基本实现问题10分钟内受理、当日办结,累计解决问题5749件,初步形成“十分钟社区治理圈”。构建物业治理服务新格局。持续强化党对物业行业的领导,以群众需求为导向,聚焦不同小区类型精准施策。在无专业物业管理的居民小区成立物业管理委员会67个,研究小区治理服务方面的各种“疑难杂症”;在有专业物业管理的居民小区,打造13个“红心物业”示范项目,实行“双向进入、交叉任职”工作模式,创新建立“红心365”服务载体,推行物业收费激励措施,全面搭建物业服务“红色信任链”“群众满意链”“共赢价值链”,提升物业服务水平。引导新就业群体助力基层治理。在市区打造30余处“骑手共享家”,为外卖送餐员提供“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚、渴可饮水”的暖“新”场所。

制,把体制内下沉的人员力量和体制外的各类资源整合编入网格,组建网格内的治理服务队,明确网格工作标准,落实发现问题发现、分流交办、处置办结、结果反馈闭环运行机制,完善首问负责制和全程跟进制,确保小事不出网格、大事不出社区。

## 鼓励多方协作 实现良性互动好治理

实行“网格化+信息化”联动共治。丰满区搭建基层治理数字化平台,将区级职能部门、街道办事处和社区纳入平台体系,确定事件上报处置人员743人,建立以网格为主导的“问题发现、社区收集、街道吹哨、分级响应、协同处置”工作机制,落实线上六步接办流程,基本实现问题10分钟内受理、当日办结,累计解决问题5749件,初步形成“十分钟社区治理圈”。构建物业治理服务新格局。持续强化党对物业行业的领导,以群众需求为导向,聚焦不同小区类型精准施策。在无专业物业管理的居民小区成立物业管理委员会67个,研究小区治理服务方面的各种“疑难杂症”;在有专业物业管理的居民小区,打造13个“红心物业”示范项目,实行“双向进入、交叉任职”工作模式,创新建立“红心365”服务载体,推行物业收费激励措施,全面搭建物业服务“红色信任链”“群众满意链”“共赢价值链”,提升物业服务水平。引导新就业群体助力基层治理。在市区打造30余处“骑手共享家”,为外卖送餐员提供“冷可取暖、热可纳凉、累可歇脚、渴可饮水”的暖“新”场所。

同时发挥新就业群体走街串巷、熟悉环境的优势,动员383名新就业群体人员以“随手拍”等方式,在异常情况预警、突发事件直报、社情民意传递等方面发挥特殊作用,成为基层治理的流动“哨兵”、移动“探头”,为基层治理融入新生力量。

## 坚持民呼我为 提供居民满意好服务

根据居民需求,明确服务方向。在全区45个社区开展居民需求调研,累计收集群众需求2万余项,并为社区精准服务提供依据。按照“一社一品”原则,结合不同社区的居民特点和主要需求,明确生活便捷、老年关爱、儿童友好等“十一型”社区打造方向,有针对性提供居民需求的各类服务。突出服务功能,优化党群阵地。坚持布局合理、功能完备、互联互通,推进党群服务阵地建设。升级、修缮社区办公场所15处,优化功能区设置,实现“办公最小化、服务最大化”;打造标准化的“家门口”网格党群服务站48个,聚焦居民主要需求,做到“一站点一特色”;全面盘活闲置场所,因地制宜打造消防应急、就业服务等各具特色的便民服务“微站点”28个,有效缩短服务半径,满足居民各类服务需求。提供优质服务,打造特色载体。不断增强社区服务品牌创建意识、激发品牌创建活力,确定社区重点服务项目246个,分类打造“泰便民”家政服务中心、“红色市集”等特色服务载体19个,开展各类服务活动1451次,惠及居民8.81万人次。

# 永吉县：“铸魂、提能、增智” 拓展社区年轻干部培养新模式



吉林市永吉县组织年轻社区干部深入小区开展“小板凳议事会”。

近年来,吉林省吉林市永吉县坚持把培养建强社区后备力量作为推动“家门口”党建工作长久提质的重要抓手,紧盯干部

成长全过程,确保能力培养多维度,不断探索创新社区年轻干部成长路径,全力保障社区年轻干部队伍不断档、治理成效不减弱、服

务水平不下滑。

## 聚焦思想政治引领 制定“铸魂”计划

永吉县以《关于实施“家门口”党建引领提升城市基层治理效能的实施意见》为抓手,坚持把强化理论政治教育作为强化社区工作者履职能力的基础和前提,着力提升社区干部后备力量思想素质。加强理论学习,筑牢思想根基。依托“三会一课”、主题党日等组织生活,组织社区年轻干部开展集中学习、研讨交流等活动16次,重点学习党的二十大精神、习近平新时代中国特色社会主义思想、党章党规党纪等内容,引导社区干部深刻领会精神实质、掌握核心要义,确保用党的理论武装头脑、指导实践。制定党支部学习计划,引导社区干

部养成自主学习的良好习惯,创新设置党支部书记领读、党员干部谈体会等学习环节,进一步加深理论学习效果,有效推动理论知识入脑入心,切实强化社区干部政治建设。

强化党性教育,树牢为民意识。抓好抓实党性教育,定期组织社区干部集中观看《榜样7》、全国优秀城乡社区工作者事迹等,使社区干部对标先进,进一步加深对党的认识,牢固树立党员意识,增强组织观念,深入践行党的宗旨,全心全意为人民服务。充分利用县内红色阵地,先后组织200余名社区党员干部分批到蒲公英党建指导服务中心进行红色教育,重温党的历史,亲身感受革命先辈不忘初心、艰苦奋斗、奉献自我的伟大精神和崇高情怀,激励社区党员干部传承优秀品质,立足岗位担当作为。注重正向激励,突出榜样带

动。扎实开展优秀社区书记、优秀“三长”评选表彰工作,结合社区“三长”在党建引领城乡治理、防汛防台、人居环境整治等工作中中履职尽责情况,共评选群众口碑好、工作成绩优、带动作用强的优秀“三长”46名,进一步强化榜样作用,引导社区年轻干部向先进学习。

## 聚焦强化综合素质 实施“提能”工程

永吉县坚持将能力培养作为建强社区干部后备力量的重点任务,创新实施“讲、赛、练”全链条培养机制,持续提升社区年轻干部文字综合、组织协调、服务群众能力水平,有效推动“家门口”党建各项工作任务落地落实。以讲强能。选派社区工作经验丰富、文字综合或组织协调

(下转 B5 版)

(下转 B5 版)