

鱼台县:物业服务小切口撬动治理大能量

近年来,山东省济宁市鱼台县以深化“儒风济宁 红色物业”建设为抓手,不断健全城市居民小区治理体系,通过“三级书记抓、多元融入治、分类施策管”,将“物业管理”打造成撬动城市社区治理的优质渠道,实现物业服务质量与基层治理水平双提升。

聚焦机制体制 高位推动下好基层治理“一盘棋”

鱼台县实行三级书记抓“红色物业”。县委书记带头抓,将“强化党建引领,推动物业管理有效融入基层治理”定为县委书记抓基层党建突破项目,县委主要领导多次召开县委常委会议,成立鱼

台县规范物业管理专项工作组,建立县委统一调度,公安、行政执法、住建等部门组成的物业管理联席会议制度,及时研究解决提升物业服务水平工作的问题和困难。

街道党工委书记直接抓,每月牵头组织一次社区党组织书记“物业服务提升”擂台赛,围绕物业服务提升、安全隐患排查、实事项目办理、民生服务保障等重点工作,采用“实地观摩+现场述职”方式进行比武打擂,以赛促学、以赛提效,促进党组织领导下的物业服务水平持续提升。

社区党组织书记具体抓,会同物业项目经理共同认领“我为小区办实事”民生微实事项目,按民意“量体裁衣”,将小

区层面上的有分量的、居民群众普遍关心期盼的问题作为认领事项,一季度认领并办好一件实事,今年通过社区书记、物业经理领办“季度实事”,为小区新建车棚14处(约3300平方米)、新增充电桩106个及充电插口1020个,有效破解电动自行车“停车难、充电难”问题;推动624部电梯安装电动车禁入系统,用群众的口碑实打实检验物业服务质效。

聚焦群众需求 分类施策蹚出小区治理新路子

为解决居民小区治理“一锅煮”,问题矛盾反复频发等问题,鱼台县探索实施居民小区分类管理新模式,根据建设时间、产权归属、物业水平等,将全县174个居民小区划分为商住小区、老旧小区、回迁小区三类,分类探索物业管理模式,制定“小区分类管理”工作指引。

推行回迁小区实行公共收益反哺“两毛钱”物业模式,老旧小区实行大型物业公司“1+1”兜底小型小区模式,新建商住小区实行融合共建等多种物业管理新路径,打造推行各类物业服务模式30余个,编印特色案例,由社区借鉴推广,实现全县165个居民小区都能选到“务实管用、物美价廉”的物业管理路径。

同时,建立以基层党组织

为核心、多元共治的管理机制,吸收18家物业服务企业社区合作伙伴,深化物业服务企业与社区党委双向融入,推进交叉任职、推荐15名符合条件的社区“两委”成员和网格(小区)党支部书记进入业委会,55名物业企业负责人担任社区“两委”兼职委员,实现物业企业与社区资源共享、场所共用、活动合办,进一步调动物业服务企业参与小区治理的积极性。

聚焦平台搭建 多方协同凝聚多元共治新合力

鱼台县坚持源头治理,线上线下双渠道搭建诉求反映平台,向前一步将治理重点从矛盾化解转到预防纠纷。线上,依托济宁市“济智治”智慧管理平台,上线居民物业服务小程序,让居民在家就能实现缴费、报修、投诉。全面推广“扫码即办”工作,辖区所有物管小区全部实现“扫码即办”二维码全覆盖,公开物业服务热线和“鱼快办7900000融诉求”热线,畅通群众诉求渠道。线下,由社区党委牵头,盘活小区闲置资源,打造小区物业服务会客厅,作为集信息发布、民情恳谈、矛盾化解等功能于一体的线下阵地。常态化开展“物业经理接待日”、居民议事会等群众喜闻乐见的活动,实现问题解决更及时、矛盾化解在小区。

同时,“建强队伍”聚合力,扩大物业服务领域联治队伍。成立172支由社区工作者、网格员、“双报到”单位、“两长”等组成的志愿服务队伍,常态化开展零距离家访、全天候接待、带问题回访的“民情三访”活动。截至目前,共解决各类物业问题624个,回访满意率达93%。

聚焦评价激励 示范带动引领基层治理新方向

鱼台县创新实施物业星级定级机制,出台《鱼台县住宅物业服务质量星级评价管理办法》,对全县物业企业及小区开展星级评定,通过动态考核与精细化管理实现“物业定星、小区定级”,充分激发物业服务提升服务水平的内生动力。

以赛赋能提效,常态化开展物业提升擂台赛。县委主要领导带头参与,以居民出题、社区与物业同题共答、现场亮绩的形式,倒逼物业服务从基础性、兜底性服务向专业化、标准化服务加速提档升级。

社区党组织牵头,积极吸纳物业服务企业加入城市社区“红色合伙人”队伍,常态化开展“暑期公益课堂”“我们的节日”系列活动及公益集市等便民惠民服务,举办“服务之星”评选活动,切实调动物业服务公司的积极性和主动性,进一步提升行业服务水平。



鱼台县物业服务企业在社区开展“物业经理接待日”活动。

嘉祥县:党建引领聚合力 网格赋能精治理

近年来,山东省济宁市嘉祥县坚持把加强党的全面领导贯穿基层治理全过程,积极探索党建引领网格化管理服务新模式,深化城市社区“幸福家园”建设,以织密“一张网”推动治理精细化、服务精准化,打通党建引领基层治理“最后一公里”,不断提升居民的获得感、幸福感、安全感。

抓组织聚力 赋能网格治理增效

精细规范设置网格。指导街道根据地理区位、小区类型、人口户数、服务管理等要素和实际,按照每300—500户居民划分1个网格的标准,精准划分200个网格,优化边界布局,实现一套网格“全覆盖、消盲区”。

建立网格事项准入机制,明确网格员基础信息采集、社情民意搜集、党建工作联络、特殊群体服务、居民事务代办、政策法规宣传、矛盾纠纷排查、治安安全巡查等服务事项,解决网格杂乱、职责不清的问题,推动形成“多网融合、一网统管、全域覆盖”格局。

组织体系融进网格。坚持将党的组织嵌入网格治理体系,开展网格党组织覆盖集中攻坚行动,以网格为基础单位,将支部建在网格上,成立实体网格党支部102个,健全“街道党工委—社区党委—网格(小区)党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织架构。择优配强网格党组织书记,引导动员257名离退休党员、流动党员、个体户党员等将组织关系

转接至居住网格(小区),在网格内开展“访百家门、知百家事、帮百家忙”活动,实现党的工作走进楼宇,推动党的组织触角纵向到底、横向到边。

服务力量下沉网格。动员在职党员、楼栋单元长、离退休干部等参与网格治理,组建政策宣讲、法律援助、健康义诊等115支服务团队,为居民提供组团式、专业化服务750余次,实现“到社区报到、在网格服务”。发挥驻区单位和物业企业力量,以“需求”“资源”“项目”三张清单为抓手,实施106个共驻共建项目,推动网格员与物业共同认领服务微项目159个。组织公安、城管等16个直属职能部门和水、电、气、暖、通信等5类民生服务企业选派1011名专业网格员下沉网格,切实把

服务资源聚在网格、把优质服务送到网格。

建载体搭平台 做优网格精准服务

议事协商规范运行。推广完善“乐邻议事”“五老议事”等载体,制定“征—审—议—办—评”五步议事流程,明确由网格员(小区)党支部牵头,整合专职网格员、业委会、物业、志愿服务等力量,建立“1+N”议事收集机制。以“线上+线下”“走访+接访”为抓手,筛选梳理共性问题,确立“协商事项清单”,按照公共设施、物业管理、配套设施等进行分类,明确办理主体、办理时限。今年以来,全县累计协调解决私搭乱建、车辆管理、占用消防通道等问

题580余件。

激发治理参与活力。围绕解决网格党组织服务能力不足、活动载体少等现实难题,创新党组织领导居民自治共治载体,打造“宝贝加油跑”“幸福学堂”“八音和”“小南说事”等居民喜闻乐见的活动载体,构建有烟火气、有人情味、有幸福感的“熟络网格”。今年以来,累计开展公益市集、睦邻节、社区运动会等活动100余次,实现基层党建与网格治理同向发力、同频共振。实施社区“红色合伙人”招募计划,在全市率先成立县级社区发展基金,探索实施“共享洗衣房”等社区发展项目,助力社区发展。

挖掘培育内生力量。健全完善网格(小区)党组织领导下

(下转 B7版)

金乡县:推行社区“合伙人” 共绘治理“同心圆”

近年来,山东省济宁市金乡县坚持以党建为引领,不断深化社区“幸福家园”建设,探索实施社区治理“红色合伙人”模式,将机关企事业单位、公益力量、物业服务企业、居民能人及优质商业资源五大类共建主体吸纳为社区治理“红色合伙人”,集全域联动合力,共解治理“方程式”,着力构建共建共治共享的城市基层治理新格局。

“加”强合力 从“小圈子”到“合伙人”

聚合力、添动力,组建多元治理队伍。聚焦党建融合,统筹区域资源,向辖区内机关部门、“两新”组织、学校医院、餐饮超市、“双报到”党员、社区志愿者发出邀请,组建5支“红色合伙人”队伍。即县直部门、学校和医院等单位党组织和党员组成的社区部门“共建合伙人”;

青年志愿者协会、律师事务所等社会组织组成的社区公益“助力合伙人”;物业服务企业、红色楼栋长等群体组成的社区治理“服务合伙人”;非公企业、个体工商户等群体组成的社区商企“发展合伙人”;热心居民、退休干部等社区能人达人与新业态新就业能人组成的社区能人“自治合伙人”。

明职责、找定位,持续提升服务质效。建立社区治理“3张清单”,明确各“红色合伙人”职责定位,在社区党群服务中心予以公示、每月更新。坚持问需于民,广泛征集社区党员群众意见建议,梳理形成社区、居

民“需求清单”;坚持共建共享,结合“红色合伙人”职能和资源,汇集形成社区“资源清单”;坚持供需对接,研究确定服务项目、承诺事项,编制服务项目“项目清单”,推动组织联建、活动联办、资源联享、问题联解。目前,全县共签订社区治理“红色合伙人”204家,确立合作项目426项,在全县28个城市社区累计开展送医送学、困难救助及反诈宣传等服务2400余次,先后解决平安佳苑小区下水道管网淤堵、和谐佳苑小区噪音扰民等群众关心的热点问题476个。

“减”少距离 从“多跑路”到“零跑腿”

搭平台、理流程,不断提升物业服务品质。打造“诚信金乡 红色物业”党建品牌,用好“居民吹哨、物业报到”机制,发挥物业服务“合伙人”优势,推动使用物业服务企业信用管理系统、“济宁物业”APP、“济宁物业”小程序等智能物管平台,推进红色物业“上云入网”,实现小区物业问题“上报—分流—处置—反馈—评价”闭环处理,搭建解决居民合理诉求的“云上”工作新格局。截至目前,累计解决门头改造、困难帮扶、维修道路等群众急难愁盼问题381件。

听民声、聚民意,合力化解物业矛盾纠纷。探索建立物业纠纷化解调处新机制,依托社区“红色管家议事厅”议事平台,社区物业、部门单位、居民代表等社区“合伙人”共同商

议,累计征集解决小区环境整治、增补绿化、增设充电桩等居民心愿158件。落实“双报到”单位与社区共驻共建制度,3846名在职党员每月下沉居民小区开展居民说事、文明创城等活动,截至目前共走访群众28878户,落实走访慰问、惠民政策宣传、解决矛盾纠纷等实事好事352件。

“乘”上内涵 从“被动管”到“主动干”

强公益、献爱心,推动社企高效联动。以非公企业、个体工商户为主体,发挥社区周边商业资源和爱心企业作用,开展党建联建、社企(商)共建活动。积极探索“社区+商业圈”模式,构建社区服务“15分钟生活圈”,建立“公益积分管理”机制,为社区居民提供多样化、高品质的社区服务。全县共吸纳46家社区周边企业商铺成为社区商业“合伙人”,7家生活超市被评为“爱心商铺”,社区居民凭积分可在“爱心商铺”兑换米、面、油等生活用品。

优选派、广纳贤,激活治理“神经末梢”。不断完善“公益资助”“志愿服务”等合伙方式,开展社区“能人”呼唤行动,通过“网格摸排+居民推荐+个人自荐”方式,建立“能人库”“达人册”,全县162名社区能人成为社区治理“合伙人”,为社区居民常态化提供维修、义诊、剪发、缝纫等便民服务项目。其中,县青年志愿者协会入驻鱼山街道,成为社区公益“合伙



金乡县召开社区治理“合伙人”见面会。

人”,推出“小青陪伴 社区子女托管班”青年服务项目,开设绘画、书法、跆拳道等公益文化课和“我是小小银行家”“我是小小交通员”等职业体验活动,累计开展活动100余场次,投入志愿者210余人次,直接服务社区居民29809人次,间接受益社区群众达到81840人次。

“除”掉短板 从“旁观者”到“主人翁”

抓管理、求实效,持续规范合伙机制。建立“社区治理‘合伙人’”议事机构,以社区党组织作为召集人,辖区内联建部门单位、社会组织、物业服务企业、商圈企业商户代表、社区能人达人、楼栋长共同参与,坚持每月召开1次联席会议,总结前期工作、分析供需情况、谋划下一阶段重点。同时,由街道党

工委牵头,指导社区确定好议事固定阵地,制定工作章程、议事规则、共建协议等制度,开展好日常事务交流。

严奖惩、促提升,增强治理内生动力。坚持“红色合伙人”事前审批、重大变故、违规经营“三必谈”,定期对“红色合伙人”工作开展评估,对流于形式、工作虚化的及时提醒,对工作质量不高、居民不满意的及时调整,对未通过复核的、不符合社区合作条件或合作协议未履行到位的“红色合伙人”执行退出程序,确保社区治理“红色合伙人”发挥实效。深化评先树优制度,每年在“双报到”单位中评选“示范单位”“优秀单位”“金牌项目”,在红色物业中评选“最美物业党支部”“最美物业人”,在能人达人队伍中评选“最强达人”“优秀社区红色合伙人”。

(上接 B6版)



嘉祥县卧牛山社区召开“网格议事会”,成功化解邻里纠纷。

的居民自治、民主协商、群团带动、社会参与机制,突出“务实管用、注重实效、居民受益”原

则,结合入户走访摸排、日常活动开展等,建立充实“小区能人库”。完善发现、挖掘、培养、作

用发挥机制,将愿参与、想表达、会组织、能干事的“能人”聚在网格、用在网格。目前,已累计挖掘小区能人1500余名,常态化开展帮代办办、邻里互助等活动900余次,累计吸引居民7.5万人次参加,有效激发居民自治效能。

聚要素强保障 夯实际治理基础

抓实阵地强支撑。实施微网格提质增效行动,积极搭建“1+N”(1个党群服务中心、N个“红帆驿站”)网格阵地体系。开展“红帆驿站”提档升级专项行动,标准化规范化打造85处“红帆驿站”,集中配备饮水机、微波炉、工具箱等设施,为居民提供政策咨询、民事代办、调解纠纷等服务,调解处置各类问题,

同时在高德地图、百度地图上,进行标注、定位,方便小区居民快速查找,有效提高服务覆盖面。统筹用好社区综合服务用房、物业服务用房等资源,理顺社区综合服务设施权属、管理和使用关系,新移交公共服务用房7处,优化提升阵地布局和功能。

建强力量提服务。整合现有社区工作人员和相关职能部门力量,配齐配强网格内人员队伍,深化社区物业党建联建,全面推行“双向进入、交叉任职”,推动81名物业负责人担任社区兼职委员,引导动员身体好、有威望、能力强的“五老人员”下沉网格开展志愿服务。将政治立场坚定、工作成绩突出的专职网格员,在符合相关条件的情况下,优先推荐入党或担任“两代表一委员”,优先

选拔为社区“两委”班子成员,构建“进出有通道、管理有标准、待遇有保障、发展有奔头”的职业晋升体系。

完善机制促治理。制定网格化服务事项责任清单,将业务办理、便民服务等事项下沉网格,公开网格(小区)党支部成员、物业经理等联系方式,引导居民“有事找网格员”,实现困有所助、难有所帮、需有所应。依托网格化服务管理信息平台,充分运用互联网、大数据等技术,深化“多网融合”,对网内居民反映的问题实行“前端发现报告—网上分级分流—部门限时办理—全程跟踪督办—办结回访问效”闭环运行机制,实现“一窗受理、集成服务”,全面构建精细化管理、智慧化平台、人性化服务、多元化参与的网格治理体系。