

# 泗水县:持续深化“红色物业”新模式

近年来,山东省济宁市泗水县聚焦居民需求和发展需要,坚持党建引领、创新路径、强化措施,把物业服务提升作为加强社区治理、夯实城市基层党建工作的主要内容,探索出一条“党建引领、多元共治”的物业服务新模式,为幸福家园建设注入新活力。

## 建组织 强引领 构建联动运行体系

坚持高位推进。泗水县把“红色物业”纳入县委书记突破项目内容和党建引领基层治理协调机制重点任务,出台《党建引领“红色物业”提升城市社区治理水平的实施意见》《关于理顺物业管理体制机制构建“红色物业”管理体系的实施意见》等系列文件,建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方协调运行”机制。

夯实组织基础。成立物业服务行业党委,开展物业服务企业党组织“集中摸排”“集中组建”“集中选派”“集中达标”专项行动,建立物业企业党支部32个,推动“应建尽建”,实现党的组织和工作双覆盖。

推动融合发展。实施社区与物业“双向进入、交叉任职”,

物业企业按照社区管理区域进行划分,社区选派“两委”成员兼任物业企业总监,推选物业企业经理担任社区“两委”成员;推动社区建设与物业管理服务融合共进。探索“共管小组”模式,吸纳社区“两委”成员、物业项目经理、小区(网格)党组织负责人、业主代表等组成小区“共管小组”,对物业企业项目固定资产、公共设施设备、人员、财务、服务标准、公共收益等进行全方位监管,共同研究解决小区突出问题。

## 优机制 聚资源 汇聚多方治理合力

建立联席会议制度。泗水县依托街道、社区党组织召集联席会议,组织住建、公安、城管执法、市场监管等有关部门参与,分层、分级、分类召开物业管理联席会议,协商解决“不好管、管不好”的问题,构建街道组织、社区参与、部门齐抓共管的工作格局。

凝聚小区服务力量。持续深化社区工作者定岗网格(小区)制度,探索“三领三联动”网格党建模式,推动物业服务与网格管理互通互融,集结物业工作人员,全力做好“代办员”,开展“服务进小区”活动1200

余次,组织机关事业单位、社会组织等多方力量深入小区,与物业共同开展“儿童托管”“公益市集”等特色服务。

搭建沟通交流平台。常态化开展“物业经理接待日”活动,在小区内现场收集、登记、解决业主诉求,接受群众咨询投诉,及时掌握小区热点问题动态,今年以来,累计开展接待日活动210余次,解决业主诉求2000余件。搭建说事平台,利用小区红帆驿站、网格服务站、物业服务中心、小区广场等,在每个小区固定一个说事点,社区配备120名工作人员成立了“光明虹”党员服务队、“帮帮乐”三长服务队、“老朋友”友邻服务队、“蓝朋友”消防服务队、“小蜜蜂”文宣服务队、“暖小巷”网格服务队6支服务队,围绕政策解答、困难救助、矛盾化解、物业服务等居民诉求,定期到各小区说事点进行说事议事,通过“小马扎、拉家常、听民意”的方式,拉近与居民群众距离。

## 树品牌 强服务 激活基层治理动能

“楼宇管家”访民忧。泗水县实施“1+1”楼宇管家服务模式,在28个居民小区设置185



泗水县三发尚城小区物业开展项目经理接待日活动。

名楼宇管家,推动小区物业人员定岗楼宇,与网格员共同组建服务队36支,在小区广场、单元门厅等显著位置公示联系方式,推行首问负责制,定期走访联系业主,收集诉求及建议,及时商议解决处理,推动物业管理服务与网格化治理深度融合,实现“红色物业、红色网格”一体运行。

“吹哨报到”解民需。深化“业主吹哨,物业报到”机制,依托“扫码即办”小程序等,搭建业主吹哨平台,由网格员督促办理吹哨,形成群众诉求问题处理闭环机制。每个小区配置2—5名工作人员作为群众反映事项的“第一接办员”,负责联

系扫码群众,协调处置力量,反馈处置结果。网格员、物业客服收到信息后进行综合研判,明确答复内容,主动与群众联系,处理业主诉求。目前,依托吹哨平台解决诉求问题300余件。“物业热线”应民急。设立“红色物业110”24小时服务热线,小区物业配备专职服务人员及时出勤车辆,客服人员24小时随时在线,从接单、派单、跟进处理、电话回访,实现服务闭环。为解决群众普遍反映的建设质量问题,由小区物业专门成立维修小组,为居民提供更加快速便捷的服务,实现解决问题“快、准、稳”,服务居民“专、细、暖”。

# 微山县:“三力”齐发激活社区治理“神经末梢”



微山县北苑社区网格员和“社区合伙人”入户走访。

山东省济宁市微山县位于鲁苏两省三市九个县区市接合部,是典型的湖区、边界地区,县主城区覆盖3个街道、23个城市社区,社会治理任务繁重。近年来,微山县锚定城市基层治理难题,围绕“治理创新”和“服务升级”两条主线,构建居民参与、社会协同、

部门下沉的多元协作机制,不断提升引领力、组织力、服务力,推动形成共建共治共享的社区治理新格局。

## 织密立体治理网络 提升引领力

围绕城市社区治理难点、

痛点,微山县创新建立三级联动协作线、网格小区延伸线、全员参与共治线的“三线”模式,织密了社区综合治理立体网,为社区和谐稳定发展注入强大动力。

“三级联动”织牢为民服务幸福脉络。构建“街道党工委—社区党委—网格(小区)党支部”三级红色治理体系,通过层级分明、责任明确、无缝衔接的治理体系,打通服务群众的“神经末梢”,一条线直达现场,变治理“末梢”为服务“前哨”,确保一线的事有人问、群众的事有人管。

小区网格构建基层治理最小单元。开展“红网覆盖”行动,将基层党建组织向小区楼宇、街巷院落延伸,按照“强统筹、优服务、善治理”的工作思路,做实做优居民小区党支部建设,打造“党员在身边、服务零距离”品牌,推动力量往小区走、资源向小区投、服务在小区

办,将红色力量输送到群众“家门口”,让资源得以整合、服务进行下沉,用“组织链”串起“治理链”。

全员参与建强党群共治优质队伍。积极吸纳热心群众、社会组织、爱心商铺、新兴领域从业者成为“社区合伙人”。引入“荷为贵”公益服务组织进驻部分社区,探索实施“荷花朵朵开”“小小网格员”“漂流书箱”等20余个公益项目,引导辖区企业免费开放停车场、篮球场、自习室等活动场所,以“公益+低偿+市场”的方式嵌入社区服务体系,承接社区养老、托育、群众文化活动等服务项目,实现全员参与、多元共治。

## 搭建协商议事平台 聚合组织力

微山县积极探索提高基层治理能力与服务水平的有效途径,通过“网格党支部书记+2名

社区合伙人”“三人行”协同发力,“微事快办”持续跟进,智慧社区减负便民,“实现民生诉求快速响应与精准破题,打通服务群众的“最后一米”,切实提升群众满意度、幸福感。

“三人行”破解社区“行路难”。社区根据居民需求和工作需要,指导“社区合伙人”在网格就近组成“网格党支部书记+2名社区合伙人”的“网格三人行”治理小队,不限制对象来源,不拘泥成员构成,以解决实际问题为导向,常态化开展“串门子”“拉家常”,及时掌握解决网格小区内居民群众诉求,将居民小事、琐事、烦心事解决在身边、化解在小区。

“微快办”保障诉求“即时办”。成立“微事快办”志愿服务队伍,推广“微事快办”小程序,明确7大类55小类的网格化服务管理事项,把群众诉求一网揽尽、一线处理、一站解

(下转 B5版)

# 邹城市:社区“微基金”撬动基层“大治理”

今年以来,山东省济宁市邹城市创新党建引领基层治理模式,在全市城市社区推行设立社区发展基金,充分挖掘和利用社区慈善公益资源,以小资金撬动大服务、用小投入激发大活力,探索建立社区运营新机制,对公共服务资源进行优化配置,使居民急难愁盼问题在社区层面得以更好解决,不断提升居民的获得感、幸福感、满意度。

## 聚焦“怎么建” 推动基金运转标准化

邹城市从制度机制着手,明确设立要求、运行规则、监督管理等制度,推动社区基金运行有章可循。

加强顶层设计。出台《关于推动设立社区发展基金的实施方案》,印发《社区发展基金运行流程说明》,为社区基金的成立、运营及管理提供细化、有效的指引。构建“市—街道(镇)—社区”三级组织管理体系,市级层面由组织、民政、慈善总会等单位对基金运作进行指导,街道(镇)负责辖区内社区基金的发起和实施等工作,社区层面重点抓好基金运行,

层层压实责任,协作推进落实。

明确运转规则。加强社区党组织对社区基金的领导指导,推动全过程参与、全流程监督。社区居委会作为发起人发起设立基金,慈善组织具体负责社区基金的账目设立、公开募捐、资金管理等工作。成立社区发展基金管理委员会,具体负责筹资、管理和监督工作,构建起社区党组织、社区慈善基金管理委员会、社区社会组织等多元主体共同参与的社区慈善基金运作模式,确保各环节运转高效、规范有序。

严格使用范围。秉持“取之于众、用之于民”宗旨,将“优服务”作为基金的出发点和落脚点,使用范围主要包括开展扶弱、济困、扶老、救孤、助残、助医等方面的公益慈善项目或活动,改善社区公共服务设施,支持社区治理服务,开展社区社会工作服务、志愿服务等,形成“居民发现需求、社区设计项目、社区基金支持”的良好态势。

## 聚焦“怎么筹” 推动基金募集多元化

邹城市创新资金募集模式,探索“公益+社会组织”



邹城市危山街道铁西社区通过义卖等方式募集慈善资金。

(上接 B4版)

“公益+低偿”“社工+创投”等模式,优化募集链、扩大资金来源,为社区基金长效发展注入源头活水。

开展常态化募集。社区根据群众需要组织开展募捐活动,动员辖区单位、爱心商户、共建单位、党员、群众捐资捐物。强化社会资源联动,结合社区实际精准设计公益项目,以项目吸引辖区群众、周边商户、辖区企业参与,众筹资金全部用于专项项目,精准解决群众问题,实现“众筹”解决居民“众愁”。

创新募集模式。依托社区公共资源,探索实施“活力社工”计划,通过社区工作者领办幸福食堂、儿童托管、手工培训、字画义卖等创投项目,拓宽基金的资金来源渠道。比如,邹城市文博苑社区联动社区社会组织等,举办“翰墨歌盛世、丹青颂党恩”书画展等慈善义卖义演等活动,将活动收益全部注入社区基金。

强化政策激励。积极动员本地纳税企业进行募捐,企业与慈善组织签订捐赠协议,向企业开具由财政部门统一印制的捐赠票据,对不超过企业年度利润总额12%的捐赠享受企业所得税扣除优惠。鼓励支持慈善组织设立“种子基金”,“种子基金”将以一定比例配捐社区募捐到的资金,社区招募的资金越多,“种子基金”的配备越多,不断提高各方积极性和主动性。

## 聚焦“怎么用” 推动基金使用精准化

邹城市充分发挥社区基金服务群众作用,为社区居民提供定制化和共性的公益服务,确保资源与需求实现精准

对接。广泛了解群众诉求。构建居民“点单”、社区慈善基金管理委员会“接单”需求征集模式,通过搭建大碗茶、“流动办公桌”等居民自治载体,联合市大数据中心开发“邹全办”智慧社区小程序,运用“线上+线下”的方式广泛收集群众需求7000余条,实现慈善资源与居民需求的定向链接。

推行项目化运作。基金资金以项目化方式投向社区,用项目回应需求、解决问题。重点围绕社区公共设施提升、特殊人群关怀、社区社会组织孵化培育等内容,深挖社区居民需求,成功实施了48项社区居民关注度高、热切希望解决的“小而美”公益项目。比如,邹城市铁西社区针对辖区小区道路硬化问题,推进路面硬化项目立项,广泛动员开展专项募捐,仅用三天时间就筹集到5万元的路面维修基金,解决了群众出行不便的问题。

强化跟踪指导。对已经立项、实施的公益项目,加强全过程跟踪问效,确保项目高标准推进、高质量完成。对已经立项的项目,由街道党工委、社区党委跟进指导,加大资源倾斜支持力度,协助推进资金资源募集,及时帮助解决遇到的问题。对已经完成资金筹集的项目,由社区党委跟进落实,全过程参与项目实施,对照项目目标,高标准高质量推进,确保资金使用合规、提供服务到位、符合群众期待。

## 聚焦“怎么管” 推动基金管理规范化

邹城市坚持“筹好用好更要管好”的原则,建立社区发展基金长效运转机制,推动基金

管理运行长效化。

多方协同共管。加强对慈善资金资助项目的全流程监管,社区居民委员会、慈善组织和社区慈善基金管理委员会作为社区基金的责任主体,策划发起项目并对实施情况进行监督评估。慈善组织对基金独立核算、统一管理。民政部门履行监管职责,通过组织举办专题培训等方式,及时研究解决社区慈善基金设立及运行中存在的问题。同时,建立三方责任清单,从源头化解社区慈善基金可能出现的资金挪用等风险。

加强全过程监管。建立社区基金项目化运转评价机制,项目设立前由项目发起单位制定《社区基金项目计划书》,明确项目目标、项目预算、执行方案、执行团队,提高项目实施的科学性。明确进账出账流程章程,严格资金使用审批,确保每一笔钱都花在明面上、刀刃上。项目结束后,形成《社区基金项目结项报告》,分析实际目标差异、核算资金使用情况,推动各公益项目良性运作。

加强信息公开。制定社区基金资金申请、拨付、绩效评估流程,加强社区基金资金来源和资助项目的公示。捐赠方可以追溯资金来源、去向和项目实施情况,线下通过社区公示栏、微信群、议事会公示捐赠和支出情况,接受群众监督,推动社区基金在阳光下运行。截至目前,邹城市成立了市级社区发展基金,构建“市—街道—社区”基金三级运作机制,筹集资金50余万元,解决群众急难愁盼问题100余件,形成了以党建引领为抓手、以社区需求为目标、以专业力量为支撑、以多元参与为保障的社区基金助力基层治理新模式。

进行有力、治理有效、生活有质、和谐有序的党群共治幸福家园。凝聚共治资源,促服务更多元。强化联建部门单位、国有企业、学校和公立医院等党建资源,发挥“社区吹哨、部门报到”工作机制,由县委组织部牵头,邀请全县83家企事业单位进入社区党建共建“红色后援团”。以社区党委为主体,收集汇总各成员单位的需求、资源清单,通过开展双向认领、公开承诺活动,确定共建项目清单,实现资源集中、资源共享。

分类识别需求,促服务更精准。对全县23个城市社区

进行全面摸底、综合研判,划分为商业开发、回迁安置、城乡融合、城关老街4种类型,制定差异化分类管理方案,实现社区分类治理“一把钥匙开一把锁”。南苑社区针对辖区中老年人较多的实际,“老来帮”党员志愿者充分发挥“有经验、有威望、有办法”优势,成为社区里的“群众专家”。文昌社区多为老旧小区,网格党支部书记和2名“随时修”志愿者组成的“网格三人行”小队定期帮助居民修理水管道,得到了群众的一致叫好。今年以来,各社区累计实

施特色项目56个,解决群众急难愁盼问题240余件。

社区伙伴赋能,促服务更温馨。探索以小区党组织为核心、物业项目和社区党委联动的“一核双联”共治机制,推进社区党委书记担任物业项目“义务总监”、物业项目负责人担任社区兼职委员的“双向进入、交叉任职”机制,并开展“契约化”共建,社区党委与物业在服务小区每年认领3个为民服务特色项目,至少举办12次小区特色文化活动,真正做到让小区服务更温馨、邻里关系更和睦、治理效能更高效。