

苏宿工业园区不断创新群众工作的方式方法,发动多方力量参与基层治理——

党建引领激发社区新活力

编者按

习近平总书记指出,基层社区事务很多很繁杂,必须充分发挥社会各方面作用,激发全社会活力,群众的事同群众多商量,大家的事人人参与。要完善党建引领基层自治共治格局,引导驻区单位、社会组织、群团组织等各类社会力量参与社区治理。近年来,苏宿工业园区不断完善社区治理模式,以党建引领为核心、以群众需求为导向、以强化服务为关键,走出一条独具特色的基层治理路径。

引进小区新“管家” 提升居民幸福感

“今年不缴物业费了!”看着门前堆积如山的垃圾,明日社区朗诗·蔚蓝雅苑小区业主王叶,冲着南京朗诗物业管理有限公司宿迁分公司(以下简称“朗诗物业”)工作人员发牢骚。

这起业主与朗诗物业之间的矛盾,发生在2023年9月。“整个小区1156户住户,仅有51户缴了物业费。”该小区物管会主任王鑫回忆,朗诗物业因小区二期工程延期交付,无法支付保安、保洁工资,导致物业服务质量大打折扣,“不少业主投诉,说小区环境脏乱差,跟之前大相径庭。”

物业服务联系千家万户,关系居民“幸福指数”。为提升物业服务质量,明日社区党总支联合小区党支部、物管会及园区有关部门,给朗诗物业下达整改通知书。

事与愿违,经过一段时间整改,朗诗物业因资金流转问题再度

陷入危机,主动提出撤场。

依据规定,更换物业公司需小区专有部分面积占比三分之二以上且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并需经参与表决的专有部分面积过半数和人数过半数的业主同意。

“为征求业主关于更换物业公司的意见建议,我们推出了线上表决小程序,仅有298户业主参与。”面对不到三分之一的参与率,王鑫长叹了一口气。

“一个都不能少!”梳理出858户尚未参与表决的业主名单后,王鑫带领10余位工作人员,在5个多小时里,打了858个电话,征求业主意见。

“电话里,我们一五一十地向业主解释更换物业公司的原因,并认真听取了他们的意见。”谈及当时的感受,王鑫哭笑不得,“脑袋都要‘炸’掉了,好在最后都解释清楚了。”

换与不换的问题解决了,换谁的问题接踵而至。“让业主多做‘选

择题’、少做‘问答题’。”王鑫说,2023年年末,小区党支部、物管会召开调度会20余次,与业主沟通制定招标方案,并初步拟定4家优质物业公司,供全体业主投票选择。最终,金碧物业有限公司宿迁分公司(以下简称“金碧物业”)脱颖而出。

为帮助金碧物业尽快熟悉情况,小区党支部和物管会与两家物业公司多方协商,说服原物业公司晚点走,新物业公司早点来。

在“新旧交接”的过程中,又一个矛盾浮出水面:小区历史遗留问题交由谁处理?朗诗物业与金碧物业各执一词。

“想在本地打出口碑,新物业公司就要解决历史遗留问题。”王鑫的态度十分坚定,“我们也会全程跟进,直到问题得到妥善处理。”

多方合力推进,“老大难”终见曙光。2024年年初,小区党支部、物管会、楼栋长、金碧物业以及业

主代表每周召开调度会,协商推动有关问题解决;小区党支部、物管会每周定期走访检查,收集业主意见建议,实行月考考核制度,督促物业公司履职尽责。

“反馈、检查、整改……10余件问题得到解决。”王鑫说,经过多方协商议事,金碧物业推出诸多便民举措,制定年度十大必做之事并高效推进,3个月后,业主满意率显著提升,“如今,小区物业费收缴率达90%。”

“之前有一次下雨,小区地下车库有水,支部党员、物管会成员、物业人员和楼栋长冒着严寒清扫。”王叶笑着回忆,“人心都是肉长的,我看得见大家的努力。”

“坚持党建引领,推动多方协作。”对于如何在矛盾化解中答好“民生题”之问,王鑫的看法是:“发挥党支部、物管会、物业公司‘三驾马车’作用,构建共建、共治、共享新格局,为居民幸福生活‘加码’。”



“1+3+N”协商议事机制 “议”好居民身边事

左手一提青菜,右手一筐鸡蛋,6月25日一大早,圆融社区恒大绿洲小区居民张玉萍从菜市场满载而归。走到小区东门,看着脚下平整坚实的地面,她露出满意的笑容:“以后再也不用担心被路面磕绊了,我打心眼里满意!”

恒大绿洲自2014年底交付以来,已入住1500余户居民。由于小区“年龄”较大,加之人流车流密集,小区东门地砖出现了不同程度的破损,修修补补成为常态。更令人困扰的是,每逢雨天,路面坑洼积水,不仅给居民出行埋下了安全隐患,也让小区的“门面”形象打了折扣。

近年来,改造东门的呼声日益强烈。但改造资金从哪里来?改造方案怎么定?圆融社区给出了答案:居民说了算!

自2024年起,圆融社区党总支运用“1+3+N”协商议事机制,由小区党支部牵头,物管会、物业公司、居民小组为主体,汇聚楼栋长、单元长、志愿者等多方力量,共同开展协商议事,为小区难题“把脉开方”。

议事会上,圆融社区党总支书记程青介绍了东门改造范围、施工工艺等初步设想。“施工材料要把关,过程要做好监管。”“施工期间,居民出行、安全问题如何保障?”……大家你一言、我一语,细致入微地讨论改造方案的每一个细节。

得益于“1+3+N”这一民主协商“法宝”,一个个居民关切的问题在充分交流中有效化解,一条条合理的建议在协商议事中持续落地。

今年4月份,东门改造工程正式启动,不到10天便顺利竣工。“要是没有社区党总支的组织、协调,咋能这么顺利!”小区物管会主任闫长春感慨。

“社区大小事,让居民来商量。”程青深有体会地说,社区的事儿办得顺不顺,关键看民主协商程序走得实不实。居民

通过参与协商,从“站着看”转变为“跟着干”,动力足了,阻力就小了。

在苏宿工业园区,通过民主协商解决像东门改造这样的民生难题已成常态。

阳澄社区剑桥湾小区曾面临居民出行、停车两大难题:之前,小区只有东西两个主要出入口,东门面朝马路,车流量较大,西门面朝学校,上下学时段拥堵。此外,小区还存在停车位不足的问题。为解决这两个问题,剑桥湾小区党支部通过党建引领基层治理,汇聚物管会、物业公司、楼栋长、网格员等多方力量,通过多元渠道收集居民意见。经过沟通协商,大家一致决定在小区北侧开设小门,并积极与阳澄邻里中心沟通协商,允许居民在夜间临时将车辆停放在该中心停车场。

在园区有关部门的协作推进下,小区北侧小门已于2024年建成,这不仅解决了居民出行、停车难题,还拉近了居民与商业载体的距离。

无论是东门改造,还是北门开设,都离不开各方力量的参与。“社区的事情一起商量、一起想办法,很多问题得到了及时解决,街坊邻居都喜欢到社区来议事。”居民张玉萍说,她不仅经常建言献策,还号召大伙儿一起参与社区建设。

近年来,苏宿工业园区积极探索协商议事机制,通过“群众选题、网络议题、会议定题、组织做题、群众评题”的方式,将“倾听、协商、实施、评估”四个环节同“1+3+N”协商议事机制有机结合,累计解决闲置公共用房使用、加装小区充电桩、业主委员会改选、物业冲突等急难愁盼事项30多项。

明日社区推进了街区改造,阳澄社区推动了小区增设非机动车棚……这些发轫于基层的民主治理实践,共同绘就了一幅苏宿工业园区安居乐业新画卷。

党建引领“一张网” 激活治理“一盘棋”

“小储,早上好,今天要走访哪里?”“储姐,多谢昨天帮我修水管……”6月25日早上,明日社区哈佛公园小区网格员储园丁刚开完早会,又开始了忙碌的一天,路过的熟人不断跟她打着招呼。

网格,不止于格,它关乎平凡生活的烟火气,关乎小事大情中切实的存在感、幸福感。

作为专职网格员,会不会感觉很辛苦?面对记者提问,储园丁微微一笑:“只要居民满意,我就一直坚持下去!”

说起网格员储园丁,家住哈佛公园小区5号楼的居民王大爷由衷地竖起大拇指点赞。

进入6月份,天气渐渐炎热,由于王大爷家楼栋靠近小区门口的超市,超市出风口正对王大爷家厨房窗户下侧,每当空调运转,外机排出的风就呼呼地直往王大爷家吹,被外机噪声搞得焦头烂额、精神疲惫不堪的王大爷无奈之下只好来到明

日社区党群服务中心求助,希望能协调解决这一扰民问题。

6月9日上午,一看到工作群弹出的求助信息,储园丁就住王大爷家赶。

“向王大爷核对了空调外机位置和噪声产生时间,确认反映的情况属实。”储园丁回忆,随后,她便与超市负责人取得联系,和苏宿工业园区城市管理局执法人员共赴现场。

“我们发现该超市的空调外机噪声并没有超过国家规定的环境噪声排放标准,悬挂位置也符合规定,只是空调内置配件出现老化。”经过仔细核查后,城市管理局执法人员告诉储园丁。

可居民的问题就在这儿,如果只是在空调外机安装隔音设备,后续机器可能还是会产生噪声。怎么办?

面对这一状况,储园丁当即与王大爷、超市负责人分头进行沟通。“我们常说‘有事好商量’,这是

中国人一贯的文化传统,也是人民民主最生动的体现。”储园丁说,针对邻里矛盾纠纷,日常琐事居多,解題在于给当事人比比胸怀、算算情感账。

让“实事”真正落在老百姓的“需求点”上,并不是一件容易的事。噪声、邻里、婚姻等矛盾纠纷冗杂面广,构成了基层治理中最常见的“疑难杂症”,需要不同的化解思路。

之后的几天时间里,哈佛公园小区网格员联动业委会、居民小组、物业公司及城管等职能部门力量,召开了三次专题协调会议,各有分工、互有补充,实现“问题不出格”。

经过多次细致耐心地沟通,大家共同提出了一个切实可行的解决方案。6月15日,距离居民求助过去不到一星期,超市负责人欣然接受了调解,同意将空调外机从小区最西侧移动到了远离居民楼的东北角,有效隔绝了噪声,解决了这一长

