聚合内力 精准服务

老旧小区打造“和合邻里”

长江新区阳逻街道高新社区党委书记 秦明桂

【案例背景】

老旧小区烦心事频发

楼下住户因厨房房顶渗水反复与楼上邻居沟通,楼上居民称房子空置无人居住,如何处理?小区观光阳台窗户破损,如何保障居民出入安全,快速响应并启动住房维修基金申请?小区进口处有污水外溢,如何社企联动促标本兼治?

针对辖区“驻地单位少、直管党员多,企业少、居民多,老旧小区资源少、矛盾多”现状,高新社区以聚合内力、精准服务、联动外援,有效激发内生动力,盘活内外资源,提升治理效能,形成“聚联精”三力融合工作法。

【治理办法】

凝聚合力 共建“和合邻里”

高新社区通过打造“和合邻里 聚力向新”党建品牌,构建“和合聚力团”“和风宣传队”“聚力加油站”“邻里话室”四大实践载体,汇聚各方力量,不断提升服务水平,致力建设和谐宜居的美好家园。

(一)聚内力:激发党群力量,筑牢治理根基

党员先锋引领:充分发挥直管党员多的优势,组织党员亮身份、作表率,深度参与社区事务。

群众力量动员:积极挖掘和动员热心居民、楼栋长、志愿者等群众力量,形成“社区是我家”的共建氛围。

搭建多元平台:畅通居民诉求表达渠道,及时发现、化解邻里及家庭纠纷。建立诉求响应机制,确保居民意见有处说、有人管、有回音。

(二)精服务:聚焦核心需求,优化双线环境

面向居民,贴心做好安居:做好矛盾化解精细化,即利用调解平台,精准识别、快速响应、有效了解居民需求诉求,重点解决老旧小区出现的民生小事。同时,做好服务保障精细化管理,关注居民实际生活困难,链接资源提供针对性帮扶。

面向企业,稳步推进乐业:需求响应精准化,主动对接了解企业实际困难和发展需求。营商环境优化精准化,联合各方力量,改善企业周边基础设施条件。企业和居民的需求应精准化响应,及时介入、妥善协调解决企业与周边居民或社区的需求,营造良好发展环境。

(三)联外援:打破辖区界限,拓展资源网络

主动向外联结:突破辖区驻地单位少的限制,积极走出去。

精准对接资源:与辖区外有实力、有意愿的单位建立合作关系。

共建共享项目:有效整合外部资源,共同开展困难群体慰问帮扶。社区志愿服务活动方面,通过为居民矛盾纠纷调解提供专业力量或场地等支持服务,形成有效合力。

社区为双职工家庭儿童提供暑期爱心托管服务。

小区事,大家议,精准找需求,精细化聚焦,对症施策。

【成效与启示】

聚力共治 拓展“社区+”资源网

烦心事共化解。在辖区游家岗一栋居民楼,二楼居民因厨房房顶渗水与楼上住户沟通,但三楼家中并无人居住并反映给社区。社区联同多方第一时间上门查看,并联系三楼业主通过“法理情并述”,其同意将家中钥匙交给社区配合查找渗水原因。经多方共同查勘,症结最终聚焦在一、二楼住户私自将主下水管道改道后导致楼上下水不畅拥堵。在社区调解团队调解下,居民达成共同出资重新修缮主下水管道的共识。

治理服务流程化。有居民反映,锦阳花园小区内一栋居民楼外墙脱落,城市广场小区一楼栋的观光阳台窗户破损等,均存在一定安全隐患。因小区无业委会,社区居民、党员主动担任业主代表,负责意见收集、沟通协调及全程监督,推动维修基金申请流程稳步推进,保障家门口的安全。

企地协同。在辖区的城市广场,有居民反映小区进口处有污水外溢的情况,社区在与物业等多方沟通后了解到,由于原排污管道过小,致该下水堵塞。随后,社区召开三方联席会议,通过沟通协商,最终联合华阳嘉禾酒店、物业三方共同出资实施下水道改造工程,改善企业基础设施。

资源联动服务。社区联合辖区企业、医院开展学雷锋志愿服务活动,为独居老人、卧病居民提供上门清洁、家居消毒等服务。组织辖区党员参与“强信念·践初心”研学活动,参观阳逻港区,强化党员使命感,凝聚社区发展合力。

文图/通讯员程元 彭甜 实习生阮嘉怡