

大事共商 小事专办

“三方联动”破解小区治理难题

东西湖区将军路街道姑李路社区党委书记 乐胜利

【案例背景】

东西湖区将军路街道姑李路社区华星南苑小区建成于2008年,由16栋高层复式楼组成,现有住户703户、居民1500余人。近年来,小区面临基础设施老化、停车位紧张、环境卫生维护不到位等突出问题,由于长期得不到有效解决,导致居民与物业矛盾激化,物业费收缴率持续走低,已连续有两家物业公司因经营困难主动退场。

经深入调研发现,造成这一局面的根本原因在于社区治理体系不畅:居委会、物业公司、业委会三方缺乏有效沟通机制,各自为政、权责不清,难以形成工作合力。这种“三驾马车”各行其道的状况,严重制约了社区问题的协同解决,影响了基层治理效能,亟须建立科学有效的联动机制加以破解。

【治理办法】

强化党建引领 筑牢治理核心

社区党委牵头,整合居委会、物业公司、业委会三方党员力量,成立“红色物业”联合党支部,构建“1+3+N”党建联动体系(1个党支部引领3方力量带动N名党员)。每月5日固定召开党建联席会,将停车管理、环境整治等12项治理难题纳入党组织议事日程,2024年累计推动解决重点问题16件。

创新实施“双员双岗”机制:一是设立党员责任岗,划分16个楼栋“红色责任区”,组织22名在职及退休党员认领“红色管家”岗位,建立“亮身份、亮承诺、亮成效”三亮制度。下沉党员余俊杰主动承包3单元楼道治理,坚持“每日一巡、每周一清”,带动居民自



社区开展居民议事会。

发组建“牛皮癣”清理志愿队。

二是推行管家网格岗:择优选拔6名物业管家兼任社区“微网格员”,通过专业培训赋予其“巡查发现—分级上报—协同处置—结果反馈”全链条职能,实现“物业服务线”与“社区治理网”双线融合。目前累计处理报修投诉、邻里调解等事项36件,办结率达95%。

健全联动机制 破解治理难题

社区还建立“大事共商、小事专办、私事调解”的“三事分流”分类处置机制。

一是大事统筹办。针对水电改造、停车位规划等重大民生工程,社区建立“党委牵头、专业支撑、业主参与”的协同治理机制。2024年,小区通过“线上问卷+线下听证会”双渠道征集意见,采纳建议18条;召开2次业主大会表决方案;组建由3名建筑、2名电力专业背景业主构成的“质量监督小组”,确保工程质量达标。

二是小事快速办。建立“物业快响+业委会监督+居民共管”的精细化治理模式。1.快速响应机制:将楼道照明、管道疏通等12类常见问题纳入物业“30分钟响应清单”,2024年累计处理应急报修136件;2.质量监督机制:业委会遴选5名具有工程、园艺特长的业主组成“质量监督小组”,建立“维修前审核方案—施工中跟踪检查—完工后联合验收”流程,全年督办完成公共区域维修47处,整改不合格工程2项;3.共建共享机制:创新推出“绿植认养计划”,由居民自主认领养护责任,将荒废绿地改造成200㎡的“共享玫瑰园”,种植月季、蔷薇等花卉400余株,成为小区网红打卡点,带动32户家庭参与日常维护。

三是私事协商办。创新构建“柔性调解+专业支撑”的邻里纠纷化解机制:1.多元调解队伍:组建由业委会委员5人、社区法律顾问2人、退休法官1人、热心楼组长4人构成的“邻里帮帮团”,按专业特长分为法律咨询组、矛盾调解组、心理疏导组;2.分级处置流程:一般纠纷,48小时内上门调解;复杂矛盾,启动会诊机制,累计解决矛盾33起,纠纷当事人满意度达100%。

激发居民参与 推动共建共享

小区创新打造“线上+线下”双轨议事平台,构建“居民点单—三方接单—群众评单”的参与闭环。1.立体化议事平台建设,线下设立“邻里议事厅”,每月10日固定召开“居民说事日”,2024年累计议

事35场,形成决议事项42项。2.线上建立“网格微信群”4个,覆盖居民900余人,设置“每日一巡、每周一议”机制,全年收集意见建议126条。3.创新“管家人群”模式,组织6名物业管家进驻网格群,实现问题“线上发现—线下处置—云端反馈”跟踪,全年处理居民诉求75件。

【成效与启示】

自创新实施“三方联动”机制以来,姑李路社区实现治理效能与群众满意度“双提升”。物业服务提质增效,投诉率同比下降68%,物业费收缴率从55%跃升至95%;自治能力显著增强,培育7名业委会成员成为志愿服务队骨干,带动居民参与环境整治、邻里调解等自治活动180余人次;社区治理形成合力,成功协调解决龙竹苑电动车棚建设等16个治理难题。形成“小事不出小区、大事不出社区”的治理新格局。

姑李路社区的创新实践充分证明,以党建为引领的“三方联动”机制,通过组织重构、流程再造和资源整合,实现了从单打独斗到协同作战的治理模式转变;从被动应对到主动服务的治理方式转变;从行政推动到多元参与的治理格局转变。

这一机制不仅破解了长期困扰社区的物业矛盾、业委会运作不规范等治理难题,更探索出了一条具有复制推广价值的基层治理现代化路径。

通讯员雷文静 实习生 殷墨明 张斯诺



社区开展公益活动。