

1000多名居民当起“治理合伙人” 凤凰社区激活基层治理一盘棋

【参与嘉宾】

武汉江夏经济开发区凤凰社区党委书记 裴治国

三和光谷道小区业委会副主任 陈红英

居民骨干代表 施先锋 章建华

居民代表、党员骨干 孙若昌

【案例背景】

凤凰社区下辖7个商品房小区,共7443户、1.6万余人,辖区居住人口多、治理体量较大,社区各小区物业服务与基层治理任务繁重,物业纠纷成为困扰基层治理的突出难题。从基层治理实践来看,物业服务矛盾频发、问题难解,并非单一环节缺位,而是社区统筹、业委会履职、物业服务、业主自治、小区硬件配套等多重因素交织叠加所致。为有效破解物业治理痛点、化解基层矛盾,社区始终坚持以党建为核心引领,深耕红色物业基层治理路径,切实落地“党建领航、业主自治、规范服务、共建家园”治理模式,全方位激活社区治理活力。

【治理办法】

筑牢红色根基
把组织建在群众心坎上

裴治国:基层治理的关键在强组织、聚人心。过去各小区没有党组织引领,业委会公信力不足,物业重经营轻服务,业主诉求无人回应,大小矛盾越积越深,基层治理长期处于松散无序状态。

为彻底扭转治理被动局面,我们坚持党建领航筑基,全方位建强社区治理组织体系。一是织密红色组织体系。在社区党委领导下,成立实体党支部,搭建社区党委—小区党支部—楼栋党小组—党员中心户四级治理链条,统筹调配社区党员力量,实行党员联楼栋、联楼层、联住户包干责任制。二是建强红色业委会。严格落实党员带头参选、组织把关遴选,7个小区业委会成员中党员占比达60%,健全社区、业委会、物业交叉任职、三方联动治理机制。全面推行“支部先议、多方联议、业主决议”工作机制,凡是社区重大事项,先由党支部把方向、业委会听民意、再交业主大会表决,真正让党组织成为治理主心骨。三是坚守群众主体本位,打破社区、物业单向治理模式,把知情权、参与权、监督权、决策权还给业主。

孙若昌:我们择优吸纳培育热心业主、退休干部、专业人才,组建社区治理顾问团,全程为红色物业规范运行、基层治理提质增效建言献策、把关监督。党员站了出来、骨干聚了起来、业主动了起来,原本对立的治理各方,拧成了共建家园的一股绳。

健全制度体系
把账目亮在群众眼皮下

陈红英:为抓实红色物业提质增效,我们社区积极推行酬金制物业服务模式,坚持业主当家做主、资金共管、按效取酬、全程透明,推动业主自治管理和物业专业化服务双向赋能、深度融合,清清楚楚交费,明明白白消费,让小区每一分钱都在阳光下流动:

一是共管账户锁牢“钱袋子”,实现资金所有权归业主。全面破除“物业管钱、账目混乱”的旧模式,将物业费、车位租赁费、公共广告及场地经营收益等资金全部纳入业主大会专用共管账户,实行专户存储、专款专用、业主决策、社区监督。物业公司只负责专业服务,不接触、不代管、不截留任何资金,从制度上斩断资金违规风险,真正把小区“钱袋子”牢牢交到全体业主手中。



△修葺后的步道。



△步道修葺中。

二是刚性考核激活“内动力”,实现服务优劣与酬金挂钩。建立量化考核、按绩取酬机制,将物业服务细化为保洁安保、设施维保、诉求处置、秩序管理、群众满意度等6大类29项硬指标,实行“月度考评、季度打分、年度兑付”,彻底打破“干好干坏一个样”的顽疾,倒逼物业聚焦主责、提升质效。

三是全公开晒出“明白账”,实现全程监督无死角。严格落实“月度公示、季度审核、年度决算”刚性制度,每月公开资金收支明细,每季度开展财务审核,每年公示全年收支、考核结果及酬金兑付情况,所有账目、报告、决议全面对业主公开,用透明公开赢得全员信任。

志愿品牌亮起来
激活社区微自治内生动力

施先锋、章建华:治理好不好,群众最有发言权;制度行不行,最终要看百姓获得感。我们社区坚持把业主急难愁盼作为第一信号,把服务做到群众家门口、心坎上。

一是建好家门口驿站,服务就近更暖心。通过盘活小区架空层、物业用房等闲置资源,建设“和睦坊”“星邻坊”等7个特色小区党群服务驿站,总面积达3000余平方米,充实共享书屋、居民健身等功能,让优质服务触手可及。

二是聚起老百姓力量,众人同心管好家。社区转变治理理念,变“治理对

象”为“治理力量”,坚持“优中选优、公道正派”原则,着力为基层治理夯实队伍根基,1000多名居民志愿者和数十家共建单位,成为我们做好小区治理的中坚力量。近年来,我们整合辖区资源,组建宝妈团、服务队、律师团,并与属地医院开展常态化义诊与健康讲座,让专业力量融入治理日常,真正做到共建共治共享。

三是办好家门口实在事,社区越住越有烟火气。聚焦老旧小区短板弱项,统筹公共收益,精准推进民生微改造,完善道路、绿化、监控等硬件设施,打造便民休息角、儿童游乐区,补齐居住短板、消除安全隐患。同时以活动聚人心、促和睦,依托社区老年协会、凤凰大妈志愿队等32支社会组织,常态化开展邻里节、敬老助残、清洁家园、亲子共建等暖心活动,把陌生邻居变成熟人邻里,让楼栋有温度、小区有烟火、居民有归属感。

【成效与启示】

裴治国:凤凰社区的实践充分印证:党建引领是保证,红色物业是抓手,群众自治是核心支撑,民生提质是最终目标。未来,我们将继续高举党建引领旗帜,深耕红色物业建设,推进基层治理创新,全力打造治理有序、服务优质、邻里和睦、群众幸福的现代化和谐社区。

通讯员李晨星 张宝惠



物业工作人员修步道。