

突出抓好城市社区建设 提升市民幸福指数

——“强城市社区建设 打造和谐宜居新区”专题协商座谈会发言摘要

2020年11月4日,“强城市社区建设 打造和谐宜居新区”专题协商座谈会召开,部分区政协常委、委员围绕加强城市社区建设这一协商主题畅所欲言、建言献策,部分区直部门、街道负责同志发言和回应。现将发言摘录刊登如下。

以党建引领城市社区治理

区政协常委、课题组成员、区医疗保障局局长 刘传道



各地社区治理成功案例中,方式方法千差万别,但都有一点共性,那就是把党建引领,作为提升基层社会治理能力的根本路径,把党的政治优势和组织优势转化为社区治理优势,来破解城市社区治理难题。建议:

1.完善组织体系,突出组织引领
一是落实社区网格化管理。科学调整社区范围,进一步合理确定社区规模。以街、路、巷、河为界,各类社区规模原则上不得低于

1000户,提倡设立3000户左右的中等规模社区。在一级网络的基础上,按每200户范围标准,划分二级网格,配备二级网格员。二是完善城市社区党组织建设。把党支部建在网格上,把党小组设在楼栋里,形成“街道党工委—社区党委—网格党总支—小区党支部—楼栋党小组”五级“纵向到底”的党组织网络。三是建立区域化党建工作机制。设立街道“党建促进会”和社区“党建联盟”,研究措施,推进社区与驻区单位共建互补,统筹协调社区内各类资源,形成社区党建“横向到边”的组织工作格局。

2.强化物业管理,破解治理难题
一是以党建统合物业、业委会和小区居民关系,推进小区党组织应建尽建,全面推进基层党建进物业,以党建管理的力量解决小区物业管理不善、业委会成立难等问题。二是以党建理顺小区物业机构的监管责任,将小区基层党组织工作纳入纪委监委监察范围,防止物业机构的选聘、业主委员会选举投票、维修基金使用、物业服务费征收和使用等方面出现造假或

暗箱操作现象。三是以党建创新物业管理、监督、评价机制,推动小区党组织对住宅小区物业公司实行有效监管,利用大数据云平台建立对物业公司实名评价机制,提前预警介入机制,根据风险提示基层党委、街道党工委、社区党组织、小区党支部提早主动介入,将矛盾化解在萌芽状态。

3.聚焦重要解决,提升社区服务
一是通过信息化手段,在区内建立健全问题收集汇总、分派、承办、反馈、评价等工作流程,在市民热线平台之外,建立区级问题收集、化解平台,把群众的烦心事内化在区内解决。二是落实好吹哨报到制度。赋予社区解决问题的召集权,相关职能部门哨响人到,协助处理问题,做到人到事了。三是建立民主协商议事会议制度。健全自下而上的协商议题征集机制,规范协商议事程序,由社区共建治理机构共商、共议、共决需要民主决策的重大事项、社区公共事务、公益事业和公共问题,推动区域共建、共享、共融发展。

完善体制机制 提高社区管理水平

区政协常委、课题组成员、济北街道司法所所长 李敏



街道作为区委政府的派出机构,处于城市治理的最前沿,在城市基层治理体系中处于中心和基础地位。我区城市社区成立三年来,在落实区委、区政府中心工作、化解基层矛盾纠纷、开展便民服务等方面都发挥了重要作用,但也存在部门间职责边界不清晰、条块协调难度大、街道社区超负荷运转、环境卫生经常反弹等问题。借鉴先进地区的经验,围绕如何完善城市社区治理机制,提出以下建议:

1.充分发挥城市治理的领导协调机构的作用。建议成立由区委、区政府主要领导挂帅的专门领导机构,负责城市治理工作的顶层设计,研究解决城市治理中遇到的困难和问题,协调相关职能部门和街道履行各自职

责,防止各自为政,防止随意推责。

2.建立条块协同的治理机制。借鉴北京、上海的做法,建议强力推行“街社吹哨、部门报到”的机制,使这一机制真正落地,着力解决“看得见管不了、管得了的看不见”的问题。为了实现街社吹哨有效,建议赋予街道履行职责的相应权限。一是组织调度权,即对于综合性工作,街道可以协调调度派出所、市场监管所、国土所、畜牧站等政府部门派出机构,对没有派驻机构的部门,街道有向其“吹哨”的权力,以便更有效地开展联合执法,进行集中整治。二是绩效考核权,对于区级部门在街道派出机构工作情况,由街道参与考核,并由街道根据考核发放一定绩效工资;对没有派驻的部门,由街道对“吹哨”后响应情况进行考核,纳入部门科学发展考核指标。三是任免同意权,区级部门派驻街道的机构负责人的任免,不仅要事先征求街道意见,而且要征得街道同意。

3.建立信息化指挥平台。借鉴浙江的做法,充分运用互联网等现代技术手段,在区、街两级建立信息化指挥平台,形成问题发现、上报、派单、处置、反馈、评价闭环工作流程,实现问题快速反应、准确派单、有效处置。

坚持四个聚焦提升社区为民服务水平

区政协常委、课题组成员、区司法局干部 张东



调研中发现,由于我区社区建设起步较晚,在有些方面和先进地区相比,还存在一些问题和不足:一是有的服务场所还不能满足群众需求。二是服务精准度不够高。三是智慧化服务水平不够高。四工作人员专业能力有待提升。针对以上问题,提出如下建议:

1.聚焦优化提升服务场所下功夫。一方面,对已建成小区社区服务用房加大清理移交力度,确保应交尽交;对新建小区严格按照不低于1000平方米的标准配建服务用房。另一方面,针对安大等社区房屋租赁费用过高的问题,建议采用公有用房调剂、政府出资购买等形式,逐步解决社区租房问题。

2.聚焦提升工作人员专业素养下功夫。通过举办专题培训班、到先进地区实践锻炼等多种方式,加大对社区工作人员职业能力的培训,鼓励社区工作者参加职业资格考试,不断提高社区工作人员服务群众的的能力和水平。同时,建议在严格落实社区工作者“三岗十八级”薪酬待遇体系的基础上,在每年的公务员、事业编人员招聘过程中,拿出一岗位面向社区工作者,进一步增强岗位吸引力,招揽更多地优秀人才投身社区建设。

3.聚焦开展优质服务下功夫。一是建议在开展一些大众化、日常化服务的基础上,及时

了解群众诉求,开展“菜单式”服务。比如,针对群众关心的社区养老问题,建议结合我区实际,借鉴先进地区成功经验,通过政府扶持、社会参与、市场运作的方式,大力探索发展向居家老人提供生活照料、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐等为主要内容的社区养老服务,不断提升老年人的幸福指数,促进社区和谐发展。二是针对群众反映突出、治理效果差、易反复的一些问题,建立“社区吹哨、部门报到”机制,赋予社区解决问题召集权,形成社区牵头、部门响应、反应迅速、有效处置的运行机制,切实提升解决问题的效率和质量。

4.聚焦提升智慧化服务水平下功夫。充分借助大数据、互联网等信息技术,整合各方资源,坚持试点先行、示范带动的原则,大力推进包括智慧便民服务、智慧物业、智慧养老、智慧安防、智慧停车等一体的智慧社区建设,进一步提升为民服务的水平。

加强物业管理 增强群众获得感

区政协委员、课题组成员、区职业中专工会主席 艾兆岐



近年来,在区委、区政府及相关部门共同努力下,济阳物业管理服务行业逐步走上健康发展的良性轨道,在改善居民居住环境、提升市民幸福指数、维护稳定、扩大就业等方面发挥了积极作用,但也存在着不少问题。为此建议:

1.发挥党建引领作用。建立健全社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业共商协调互动的“四位一体”社区管理机制,实现物业管理无缝衔接,全面提升物业服务水平。

2.整顿和规范物业管理市场秩序。一是加强企业资质管理,加大对管理水平低、收费不合理、社会形象差的企业的清理整顿工作力度。二是要大力开展诚信和职业道德教育,加快建立物业管理企业信用档案,接受社会监督。三是完善投诉举报制度,公开相关

人员监督电话,对群众的投诉,及时处理答复。

3.加大物业管理企业履行物业服务合同的监督力度。对物业费收取使用账目要公开,对共用区域和设施的使用情况,居民应享有知情权和监督权。

4.加强对物业管理企业员工的培训。采取灵活多样的培训形式,提高物业管理企业及服务员工的专业化水平、职业道德、服务意识,使物业管理企业适应不断变化的社区建设的新要求。

5.加大科学化、智能化设备的投入使用。青岛李沧区、即墨市、潍坊奎文区等智慧小区物业管理的智能化水平、服务管理水平和群众满意度给每一位参观者留下了深刻的印象,建议积极借鉴推广。

6.制定物业服务监督考核评价制度,做好考核结果的使用。落实物业服务企业双报到制度;实行物业服务企业信用评价制度,对失信物业服务企业进行行业内通报批评和媒体曝光;通过监督检查星级评定,建立奖惩惩戒制度;物业服务企业连续二次受到黄牌警告的给予红牌警告,将不良行为给予相应扣分并记入该物业服务企业信用档案。

7.充分落实物业管理服务联席会议制度。针对涉及执法层面和矛盾突出的物业管理问题,各部门及时通过联席会议联合执法解决这些问题。

加强监督管理 促进物业规范发展

区住房和城乡建设局



作为小区物业服务管理的主管单位,区住建局要以这次座谈会为契机,加强对小区物业服务管理工作的监督管理,提高物业管理服务质量,使我区物业管理规范有序发展。

1.实行“街巷吹哨,部门报到”联动机制。遇到重大问题,由街道(镇)召集社区、居委会、物

业、业主委员会、业主代表等召开联席会议集中研究,需部门配合的,实行“街巷吹哨,部门报到”,部门第一时间赶到街道(镇)社区,共同解决突出问题。探索并实施联合执法进小区,研究协调解决社区物业管理事务和矛盾纠纷问题。

2.规范街道(镇)居民小区物业管理考评办法。以管理机制建设、环境卫生绿化养护、违法违规查处、投诉处理和矛盾纠纷化解为重点,采取明察暗访或者聘请第三方单位方式,不定期对全区7个街道(镇)的居民小区物业管理进行季度考评,考评结果平均值为年度考评成绩。

3.对物业服务企业信用评价。制定《物业服务企业服务质量评分标准》,围绕“物业服务合同和企业公开承诺及相关制度履行情况、物业服务投诉问题处理情况、小区现场检查情况、业主评价情况”四项内容进行评价打分,对排名靠后、分值低于60的进行约谈,对失信物业服务企

业进行行业内通报批评和媒体曝光。同时建立长效管理机制,奖罚惩戒机制。对物业服务合同内容与收费标准不符,移交价格主管部门进行调查查处。

4.加强组织领导。对符合建立党组织条件的物业公司,指导建立党组织,开展党的工作。成立区物业服务提升领导小组办公室,负责对物业小区管理工作进行全面督查,推动“街道吹哨、部门报到”工作机制落地抓实,协调各部门配合街道处理好物业管理出现的问题和突发事件;督导督办12345热线、网络舆情、信访平台及民情家访等渠道反映的物业管理方面投诉、协调解决物业管理矛盾纠纷等有关事项;开展镇(街道)物业管理考核,督查镇(街道)、社区物业管理的运行情况和一级、二级联席会议按时召开情况以及各相关责任单位在物业管理方面履职情况。

强化支持保障,夯实社区工作基础

区委组织部



随着社区化进程的加快,可以说,社区工作越来越重要。下一步,我们将立足职责分工,充分吸收报告中提到的意见建议,进一步加大工作力度,重点抓好以下四个方面的工作:

1.坚持强化党建引领,进一步健全完善社区组织体系。加强社区党组织对辖区各类组织和各项工作的领导,积极打造“社区大党委—小区(网格)党支部—楼栋党小组—党员中心户”的纵向组织体系。有效整合辖区机关、企事业单位、科研机构等单位党建资源,通过共驻共建、兼职委员、双向承诺、双向评议等方式,打造大协调、大服务、大保障的区域化党建共同体。会同住建部门,大力推行物业企业党员和社区“两委”班子“双向进入、交叉任职”。

2.坚持加大保障力度,进一步提升社区工作人员能力和素质。深入推进已建成小区社区办公服务用房的清理,做到“应清尽清、

应交尽交”,严格落实新建小区配套服务用房的审核把关,确保新建小区社区配套服务用房达标、落实。严格落实社区工作人员“三岗十八级”薪酬待遇体系。健全完善使用范围明确、使用流程规范、监督管理到位的经费管理制度,确保社区党组织服务群众专项经费和办公经费落实到位。

3.坚持加强队伍建设,进一步壮大充实社区工作力量。以明年村(社区)“两委”换届为契机,科学选配社区党组织和居委会班子。加大社工教育培训力度,把社区工作人员教育培训纳入全区干部年度培训计划,每年开展一次综合培训。同时,通过公开招聘、社会选聘等方式,积极引进复合型人才。根据居民需求,进一步规范建立各类党员志愿者服务队,不断充实社区服务力量。

4.坚持完善各项工作机制,进一步提升社区为民服务水平。扎实推进“双报到”工作,通过建立“三张清单”服务机制,党员承诺践诺、志愿服务等方式,督促驻区单位和在职党员积极参与社区治理。积极推广多元主体参与的协商民主机制,吸收物业公司、社会组织、相关职能部门、居民代表等群体组成民情议事会,搭建多方共同参与社区治理的议事平台。针对居民多样化需求,推行“微心愿”“微服务”,进一步拓宽党组织联系服务群众渠道,提升服务精细化水平,让社区工作更有温度。

结合基层实际 打造特色社区服务品牌

济阳街道



区政协围绕“加强城市社区建设,打造和谐宜居新区”这一课题,对我区城市社区建设提出了意见建议,调研角度准确、形式多样、内容全面,值得我们深入学习和思考。下面谈几点认识和体会。

1.选题准确,调研详实。近年来,随着我区城市化进程的加快,社区的作用不断突显,特别是在今年疫情防控过程中发挥了重要作用。在这样的背景下,“加强城市社区建设,打造和谐宜居新区”这一选题,既符合现实情况,又是当前亟需解决的难点问题,可以说是选题准确,具有现实意义。前期,区政协通过实地走访、座谈等方式,对我街道城市社区的阵地建设、组织队伍建设、经费待遇保障、服务水平和治理能力进行了深入的了解,调研数据详实,内容准确,具有很强的参考价值。

2.剖析深刻,直面问题。在此次调研中,区政协通过分析各社区的现实情况,从社区承担工作、基础保障、服务水平、工作合力、物业服务等5个方面具体分析了存在的问题及原因。其中提到的社区权责不一、干部队伍不稳定、服务形式单一等问题,对于街道进一步优化结构、整

合资源,提升社区服务能力、治理能力具有很强的启发性。

3.符合实际,切实可行。结合现实情况和存在的问题,该调研报告中提出了优化社区规模、明确责任、创新方式方法等6个方面的建议,这些建议是符合实际、切实可行的,有很强的可操作性。

今后,围绕加强社区基层治理,济阳街道将做好以下3个方面的工作。一是计划出资730万元探索打造银山智慧社区,积极打造“善智理”品牌,进一步提升社区治理和服务群众的水平。二是积极探索建立红色物业联盟,通过党建引领,提升物业服务管理水平。三是针对调研报告中提出的“部分社区居民参与意识有待提高”的问题,我们将继续推广在创建全国文明城市工作中培育的文明楼道、环创长廊等典型做法,进一步提升居民的“主人翁”意识。