

【枫桥经验在山西】

长治市潞州区东街街道：“管、评、调”工作法巧解物业纠纷

山西省长治市潞州区东街街道在基层社会治理中坚持党建引领,整合法院、公安、司法、信访、仲裁、律所等各方力量,建立一站式多元解纷工作站(社会治理中心),着眼住宅小区物业管理这一城市基层治理重点领域,探索出一条物业矛盾纠纷化解新途径。

数据显示,这个以“共同管+公开评+规范调”为主要内容的工作方法,让矛盾纠纷得到妥善预防和化解,群众投诉回复满意率达98%。不久前,潞州区东街街道以“管、评、调”三位一体化解小区物业纠纷工作法,入选全国“枫桥式工作法”单位,被评为全国新时代“枫桥经验”先进典型。

物业行业“共同管” 从“没人理”到“管得好”

东方世家是长治一个有着1万多常住人口的小区,长期以来,这里电动车乱停乱放、飞线充电现象屡禁不止。为消除安全隐患决定修建的电动车充电桩,从一开工就是阻力重重。新成立的物业党支部在发动党员和居民代表挨家挨户做思想工作的同时,科学采纳居民意见,使事情得到了圆满解决。现在,小区物业公司支部的居民党员占到了30%,党支部对居民反映的问题天天碰、周周议、件件管,党员服务更走心,居民生活更舒心。

在潞州区东街街道,这样的事情并非孤例。这里成立了物业服务中心,组建起专门的物业管理机构,解决“谁来管”的问题。与此同时,在下辖社区成立相应的环境和物业管理委员会,通过建章立制,与区物管中心互通联动,实现共同管理。在明确物业管理主体责任的基础上,他们还与市城市管理局、区市场监督管理局合署办公、联合行动,对各类投诉纠纷进行联合调处,形成了无缝对接。

以物业改革为突破口,创新举措,成立小区党支部、物管会、业委会,解决“怎么管”的问题。充分发挥小区、物业企业党组织作用,开展“红色物业星级评定”;实行“双向融合、交叉任职”,人员阵地双融合,由符合条件的社区“两委”成员、小区网格党支部书记兼任物业企业党组织、业委会、物管会成员,物业企业党支部负责人担任社区党委兼职委员、小区支部书记,联动监督管理作用更加凸显。

以“大包小、新带旧、好补差”,解决“管不好”的问题。针对楼栋少、住户少、资源少的小型小区,由大的物业公司进行接管;针对老旧小区,通过“新带旧”模式,实现面貌和物业管理水平的提升;针对矛盾集中的小区,通过“好补差”模式,让有实力的优秀物业企业采取“1+N”捆绑模式接管。管理水平提升

了,居民满意度和幸福感增加了,小区里的矛盾也就减少了。到目前,全街道75个老旧小区实现了由“无人管”到“有人接”再到“管得好”的根本转变。

物业服务“公开评” 从“不满意”到“很贴心”

“小王啊,我家水管漏了,你能不能来给我修修啊?”接到居民电话,下东社区志愿者王志刚放下电话便带着工具上门维修。水管恢复正常,李大爷满意地竖起了大拇指。“党群1V1”是下东社区的服务品牌,阳光家政服务队的小伙子们,让这里的居民有了贴心的感觉。

以群众满意为落脚点,东街街道建立起人人参与、公开评优劣的制度。在街道物业服务中心和社区建立了物业投诉“心情驿站”,按照“有问必答、有求必应、有件必回、有难必解、有诉必办”

的“五必”投诉受理机制,不推不拖不躲,坚持为前来反映问题的居民送上一杯热水、一个问候、一个微笑。

建立“三评机制”,街道物业服务中心每季度对物业服务企业进行考核评价,结合居民自己评、物业互相评、部门综合评,更准确地反映物业服务水平。居民根据切身感受对物业服务质量、时效、态度等10个方面进行评价;物业针对辖区内的公共设施投入、维修等12个方面内容相互评价,相互促进;部门通过支持工作、解决纠纷、减少投诉等18个方面对辖区物业服务企业进行综合评价。通过三种评价相结合,街道物业服务中心给出指导性评价和改进意见。

设置“红黑名单”,将群众评价好、信誉度高的物业企业纳入“红榜单”,将物业服务差、居民投诉多的物业企业纳入“黑榜单”,倒逼物业企业提高行业服务标准和服务质量。通过投诉评价、约谈通报、挂牌督办等方式,对物业企业

进行“红黑名单”动态管理,季度出台“红黑榜”,奖优罚劣。

物业纠纷“规范调” 从“和稀泥”到“真化解”

常平苑小区在当初开发设计时没有地下车库,居民停车非常困难。社区专门召开五方议事会专题研究,重新划定车位、制定“潮汐停车”方案,以最低价格协调周边停车场,基本上满足了停车需求,居民诉求得到了圆满解决。围绕物业管理、邻里纠纷、环境整治等,开展专项议事72次,研究解决小区问题86个,维护了各方利益,回应了群众诉求。这是东街街道探索出的民主协商“专项调”办法。

土地局小区有居民投诉下水管道经常堵塞反水,疏通3次没有解决,找物业迟迟没有处理。社区协同工作人员及时到现场了解情况,并召集该单元的8户居民座谈,协商管道改造,督促物业于7日内完成改造,每日实地查看进度。接诉即办“专人调”是东街街道的另一项制胜法宝。向社会公布街道和社区物业管理投诉电话,对网格员排查、12345热线、信访、网投、走访等反映的问题,实行“社区承办、难题会诊、协调联办”的接诉即办机制,社区相关人员第一时间到现场了解情况、解决问题,疑难事项街道物业服务中心工作人员介入,需联合解决的事项同区物管中心协调联办。运行以来,共办理各类投诉176起,群众满意率达98%。

东街街道调解纠纷的“锦囊”里,还有多方联动“专业调”的妙策。针对涉法涉诉、群体性矛盾纠纷突出问题,由法院、住建、派出所、司法所、驻站律师、调解员等组成的“四长五老三级调”专业调解队伍,采取“十调法”开展调处。发挥多元解纷工作站“法官工作室”和“心理咨询师”的作用,加强“诉调对接”,推动物业矛盾纠纷治理,收到了良好效果。



长治潞州区东街街道开展爱耳日宣传活动。 资料图片

(李家鸣)

“三廉”并举护航清廉后勤建设

党的二十大报告提出:“加强新时代廉洁文化建设,教育引导广大党员、干部增强不想腐的自觉,清清白白做人,干干净净做事”。今年以来,为进一步强化员工底线意识,牢记“干事干净”理念,落实国网太原供电公司纪委关于“清廉并电”建设工作要求,公司综服中心“三廉”并举护航清廉后勤建设。

一是党建引领,落实主体责任。持续推进党风廉政建设与中心工作深度融合,以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机,

组织部门职工认真学习领会习近平总书记重要论述和重要指示批示精神,安排部署各项工作,站在讲政治的高度思考问题、谋划工作,忠诚履职、担当尽责,从思想上着手,从行动上发力,凝聚全面建设清廉后勤的思想共识和行动合力。

二是监督促廉,防范风险隐患。紧盯公司后勤重点领域和关键环节,坚持全面从严、一严到底的工作原则,严格落实“一岗双责”,综合运用“四不两直”、自检自查、数字化监督等方式,结

合“违规吃喝”“违规经商办企业”等新型腐败问题治理,全面梳理排查整治可能存在的廉政风险和管理薄弱环节,把解决共性问题、突出问题与加强制度建设紧密结合起来,有效提升监督合力和治理效能。

三是管理护廉,堵塞专业漏洞。坚持把依法依规要求贯穿该公司后勤工作各个方面,聚焦全口径专业,开展“拉网式”“全覆盖”排查,通过“当下改”“回头看”和“长久立”,在问题整改、“举一反三”和建章立制上下功夫,压实各方

责任,持续提高从源头防范化解风险的能力,以更高标准、更大力度推进依法合规管理再提升。

下一步,将持续推进党风廉政建设与中心工作深度融合,教育引导全体干部职工站在讲政治的高度思考问题、谋划工作、检视成效。以职工“满意不满意”作为工作的出发点和落脚点,努力建设高效、安全、法治、人文、智慧、绿色后勤,用心用智、安全规范、优质高效推进各项业务,服务公司全方位高质量发展。(成昊)