

北干

以智治提效能 以共治促和谐 圆桌赋能 高质量绘就基层善治新时代画卷

■记者 周子青 通讯员 李嘉琪 图片由北干街道提供

“小区里来了不少流浪猫,不但叫声扰民,还经常肆意地翻搅垃圾桶影响环境。”日前,北干街道博学路社区的“360圆桌汇”小程序上收到了多条相关反馈。了解情况后,社区第一时间采取行动,多次与物业、党员及居民召开“人猫共和谐,家园齐守护”民情恳谈会,收集梳理意见、商定解决方案,并本着“尊重、不伤害”的原则,通过督促物业购买扑猫笼诱捕流浪猫、发布倡议书、征集志愿者、鼓励爱猫人士前来领养或送到专门收养机构等一系列举措,形成了可行性管理方案,共同打造和谐清洁的美好家园。

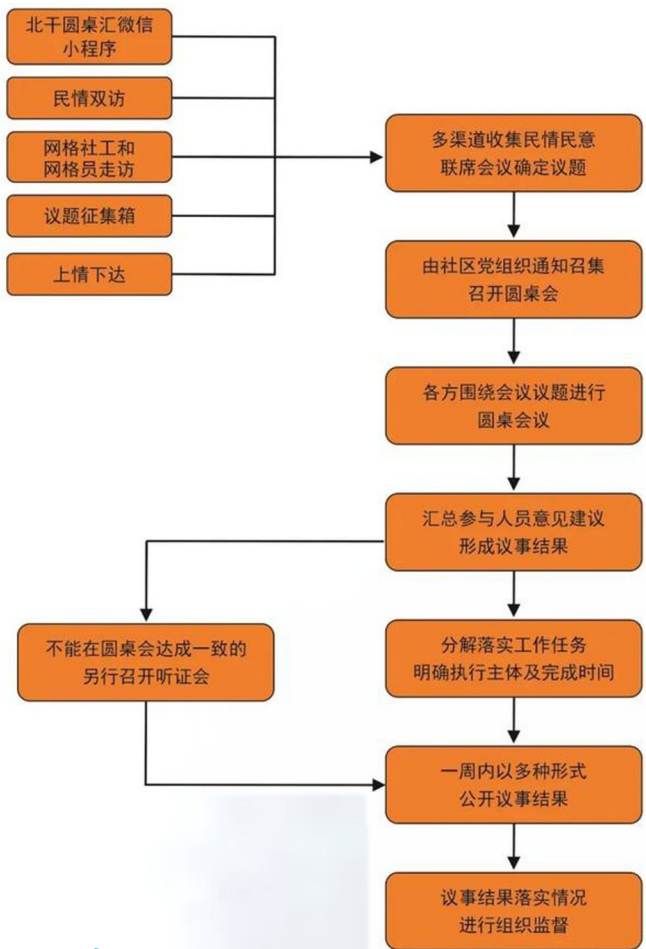
流浪猫问题的圆满解决,是博学路社区有效运用“360圆桌汇”的成功实践,也是北干街道北干社区党建品牌之一的“360民情圆桌会”在社区创新应用的缩影。

2020年11月底启动“圆桌汇”小程序以来,博学路社区采取线上线下相结合模式,已有效解决居民关切、热议的问题70余个,日常工作忙碌,碰到问题反馈渠道较少,没有时间跑社区。”博学路社区书记宋小玲介绍说,“圆桌汇”将收集民情民意、解决民生问题的渠道从传统的线下拓展到线上,通过关注社区公众号,进入小程序即可查看社区、业委会、物业公开信息,在“我要说事”板块中能够一键提交意见建议、投诉需求,有效保障了居民的知情权、建议权和监督权,也进一步提高了问题的解决效率。

据悉,“360圆桌汇”线上平台由一个街道驾驶舱与39个村社子平台合成,应用于手机、电脑端、大屏端。平台以村社网格划分,通过收集、研判、答复、分析四大系统,调动街道和村社骨干力量,办好北干各个村社居民的热点难点问题。如今,“居民事、线上提、线下议”已逐渐成为常态,居民间讨论问题的形式也变得更加合理有效。2020年全街道累计召开会议(含线上)763次,收集疫情防控、消防安全、电瓶车充电、垃圾分类等有效民意770条,并协商解决613条,化解率达79.6%。

一张张圆桌转起来,搭起了社区和居民沟通的桥梁,成为北干街道解决社区治理难题的黄金法则,也激发了居民关注社区公共事务、培养公共意识的积极性。

随着360圆桌会机制的不断推广、完善,北干将进一步贯彻落实区委十五届十二次全体(扩大)会议精神,忠实践行“八八战略”,紧紧围绕“亚运国际城·数智新萧山”的发展导向,以智治提效能,以共治促和谐,不断提升基层治理能力和城市治理创新力,高质量绘就人人有责、人人尽责、人人享有的共建共治共享基层善治新时代北干画卷。



由点到面 圆桌会机制日趋完善

社区是社会治理的基本单元,也是社会治理体系中的基础部分。一直以来,北干积极探索业委会和物业党建工作的北干经验、北干路径,在打造社会治理区域样板中展现担当作为。

A 2017年初 北干圆桌会“诞生”

自动化的道闸、有序停放的车辆、干净整洁的环境……北塘河畔的湖滨花园社区里,一片安乐祥和的景象。这里,便是北干圆桌会的“发源地”。

以提升基层治理水平,增强居民获得感、幸福感、安全感为目标,2017年初北干率先在湖滨花园社区推行试点,建立了一套民情议事机制,每个月召开一次圆桌会,由社区、物业、业委会、居民四方代表共同参与,将社区治理、小区管理中的难点问题“放”在圆桌上,平等讨论并商议解决办法。

“起初的时候,把‘各方代表’聚在一块儿并不容易,业委会和物业一开口就‘话不投机’,双方互相指责,气氛特别尴尬。”湖滨花园社区书记严堂至今仍对社区第一场圆桌会的情景记忆犹新。

通过不断地摸索、碰撞,圆桌会形成了“议事制度”“讨论规则”等一系列制度,也逐渐步上了正轨。“现在大家遇到问题不再相互推诿,而是积极寻求有效的解决方案,心也都是往一处使的。”严堂欣慰地说道。

B 2020年3月16日 “360民情圆桌会”全面推广

湖滨花园社区的成功实践,也为北干街道提升社区治理能力和治理水平、破解社区治理难点痛点打开了思路。

2020年3月16日,北干在辖区内全面推广实施“360民情圆桌会”机制。集社区、物业公司、业委会三方力量,重点聚焦居民“集中反映的迫切事、协商协调的疑难事、征求意见的重大事”三大事项,通过收集议题、通知召集、圆桌会议、分解落实、结果公开、组织督导六部曲,确保圆桌会有序开展,真正实现社情民意零疏漏、多方协调零隔膜、服务居民零距离。

C 2020年4月初 楼宇圆桌会启动

2020年4月初,为了帮助受疫情影响的楼宇企业发展尽快步入正轨,北干特为其搭建了“360民情圆桌会”楼宇圆桌会”这一交流平台,利用党企联动,有针对性地提供金融、法律援助,助力企业复工复产。此外,还先后助力北干楼宇企业解决了商务写字楼招商、企业品宣与融资需求等方面的困难。“圆桌会不但帮助我们解决了问题,还拉近了社区和各楼宇物业的距离,我们的参与感、获得感增强了,大家都愿意为楼宇的发展、治理一起努力。”一位与会代表如是说。

D 当前 圆桌会2.0模式开新局

如今,以博学路社区为代表的线上线下齐头并进的圆桌会2.0模式也进一步打开了治理新局面,为北干实现基层善治添上了新的注脚。

共治共享 基层痛点有效破题



360线下民情圆桌会

3

新闻镜头一 北干二苑社区:圆桌共协商 规范营商环境

日前,北干二苑社区新安寓小区有居民反映称角落头等餐饮单位处于餐饮禁开区,且超范围经营,如若产生油烟等问题应当予以整治。

随后,社区协同市监、城管、房管等相关部门与商铺代表、居民代表等专题召开了民情圆桌会。走访调查显示,涉事商铺确实设在居民区15米范围内,且不具备符合环评的专用烟道,不符合相关引入标准;然而其租期截至2021年2月28日,目前仍处于有效租期区间。

“商铺如果产生了油烟问题如何处理?”“商铺如果配合相关整改,能否争取一些补偿费用?”……针对居民和商铺提出的疑问、调解,最终有效达成了“租期截止前,相关餐饮单位应接受居民监督,尽可能减少油烟影响,并积极做好转变业态或者寻求新址的工作;租期截止后,物业方应规范出租的准入条件,避免重餐饮店铺开张”等系列举措,切实化解了居民与商铺之间的矛盾,也为后续规范营商环境提供了借鉴。

新闻镜头二 丰润家园:广泛汇聚民智 共创美好家园

丰润家园坐落于北干街道荣庄村,是荣庄村的拆迁安置小区。这里地理位置优越,基础设施完善,为业主提供了自然、舒适的居住环境。

2020年5月,丰润家园被列入“美好家园”创建名单,进一步迈开了争先创优的步伐。那么,如何在统一的指标验收体系要求下具体展开行动,做出特色亮点呢?

丰润家园坚持“硬件”与“软件”相结合,在街道物管中心牵头下,积极组织村物业监督小组、物业、居民代表召开360民情圆桌会与多方联席会议,结合自身实际,探讨“美丽家园”建设思路,研究整改提升方案,并以“行动+督查”的方式,广泛汇聚民智,最大激发民力,形成了“同参与 齐谋划”的良好氛围,助力“美好家园”创建稳步推进。

2020年11月25日,丰润家园荣获“美好家园”称号,成为了杭州市住宅小区管理服务与基层社区治理工作的示范典型之一。

3

新闻镜头三 金稼苑社区:破解消防难题 画出平安治理圈

安全无小事,消防是大事。日前,金稼苑社区知稼苑小区外围商铺因产权分割拍卖后引发的消防通道加建工程,终于进入了尾声。

据悉,该商铺共四层,消防通道出口设置在一楼商户大厅内,分割拍卖后导致楼上业主在一楼商户非营业时间不能保障消防通道的畅通,存在极大消防隐患,商户间多次自行协商均未得到解决。

了解情况后,相关职能部门、社区、物业、业主一起坐下来,将“消防通道设在哪里?”“加建费用谁来承担?”“一楼减少的平方面积如何摊?”等问题推到了圆桌上,并针对性给出方案。通过五轮的线下民情圆桌会,N次的线上协调,多番的跑程序,最终生成了一份双方都认可的协议,妥善解决了这一老大难问题。“我本以为是走信访和起诉的程序,没想到这么难的事情居然在社区层面协商解决了,太感谢了!”涉事商铺楼上的某业主感慨道。

此外,社区还集合与会多方的力量,共同制定了保障消防通道畅通的清理方案,并给辖区内所有高层住宅、高层写字楼都贴上了消防“身份证”——消防安全码,通过“一楼一码”,实现高层建筑消防安全的数字化管理。



金稼苑社区消防培训



丰润家园风貌



金风社区业主大会
开箱计票

物业星级评定回头看

4

新闻镜头四 金风社区:圆桌“转”起来 物业管理更畅通

“选聘物业采用哪个工作方案更好?”“业主代表如何对选出的物业进行考核?”日前,北干街道金风社区居民议事厅内,社区工作人员、小区管委会、党员代表、居民代表、物业工作人员和第三方专业人员围坐在圆桌前,展开了热火朝天的讨论,共同破解物业管理难题。

经过多次协商沟通,在街道助力下,终于确定了最终方案:将原来的公开招聘改为“先推后邀”的形式开展,取消选聘议题,添加网上投票环节,公开透明投票结果明细,并通过召开业主大会确认最终的物业公司。

“这个民情圆桌会真的很有用啊,作为居民代表,我把平常收集到的大多数业主的想法提出来,社区往住都会采纳并重视。”参加完此次“民情圆桌会”的居民王女士如是说。

作为我区楼宇经济和商住中心“C”位的北干街道,通过党建总牵引,“360民情圆桌会”机制线上线下联动推进,社区、物业、业委会同向发力,相关部门积极助力,成为破难的案例远不止于此。

“我们致力于实现小区大小事,突发事都能通过一张圆桌得到同商共议,充分发挥社区、业委会、物业‘三驾马车’的主体作用,创新社区治理模式,真正做到社区治理‘无缝对接’,打通为民服务最后一公里。”街道相关负责人表示。



物管先锋专业技能比拼

多措并举

社会治理提质增效



馨星大厦小区广场整治前



馨星大厦小区广场整治后

“360民情圆桌会”,是北干对居民自治新方向的积极探索。以完善治理体系、织密社会治理网络为目标,北干坚持党建引领、因地制宜、精准服务、科技赋能等多措并举,不断推进基层治理能力和治理现代化水平提质增效。

“邻聚力”统筹领导

2019年7月,“邻聚力”项目正式成立,这是北干破解社会治理难题的一大创新举措。该项目具有专业指导、教育培训、监督考评、纠纷调解“四大职能”,目前已形成物业之家、业委会之家、物业指导中心、治安联防岗“四大矩阵”。其中,在全区率先成立的街道级物业管理中心,构建起街道、村社、业委会三级管理机制,积极协调物业管理和社区建设的相互关系,完善了物业纠纷调解机制。

治理过程中,“邻聚力”通过强化党建引领,整合各方资源,借助圆桌会等机制将物业、业委会串联起来,并积极推出物业管理系统性“套餐”,持续向街道各社区、物业和业委会输送高质量的教育、培训资源,激发多元主体力量,有效提升了业委会履职能力和物业服务水平。

同时,该项目积极牵头委托第三方测评机构对辖区内物业服务项目开展星级评定复查,监督指导工作,有效压实考核,倒逼小区物业提升治理精细度和专业化水平,为实现“绣花针式”的基层社区治理提供了有力支撑。

内外力量双管齐下

2020年开始,北干还先后从内外部发力,充实了社区物业管理的力量。

其中,“物管先锋”是一支多由社区副职“领衔”的新物业管理队伍,他们具备专业的知识和实操能力,紧紧抓住物业管理这件“关键小事”,定期参加“查验、培训、观摩、演练”等活动,致力于突破基层社区物业管理的“最后一公里”。

以金泰苑社区“360智囊团临时党支部”中48位退休老干部、老党员为代表的外部力量,则通过在小区重大问题上积极参与出谋划策,充分调动了在基层社会治理中的政治、经验、威望优势,也全方位带动了身边群众参与社会基层治理,为北干构建基层治理新格局积极助力,有效推动社会治理提质增效。