

社区聚焦·治理增效优服务系列观察⑤

在老旧小区改造过程中,合肥市瑶海区探索建立老旧小区长效管理机制,加强党建引领,引入物业公司,服务兜底覆盖,推动老旧小区由“失管”实现“物管”——

“新管家”如何管好老旧小区

■ 本报记者 李浩

引入物业 巩固改造成果

5月11日上午,记者来到合肥市瑶海区福海新居小区,小区门岗严格,居民进出必须刷卡。走进小区,沥青路面平整净爽,车辆停放井然有序,花草灌木错落有致……“小区环境现在变得这么好,放在过去真不敢想。”看到前来采访的记者,小区居民谭长荣深有感触地说。

“福海新居小区是建于2003年的回迁安置小区,以前小区没有物业,满眼都是‘脏乱差’。”瑶海区七里塘街道学苑社区党委书记孙涛告诉记者,小区曾经被戏称为“百草园”“动物园”,居民圈地搭棚、车辆乱停、毁绿种菜、养家禽养牲畜等现象严重,常年臭气

熏天,鸡飞狗跳,群众意见很大。去年,福海新居小区改造被纳入瑶海区老旧小区整治项目,对小区一楼违章建筑进行拆除,并对房屋主体、公共设施、安防技防等方面升级改造。小区改造结束,学苑社区引进了专业的物业管理公司,负责维护小区公共设施、环境卫生、安全秩序等。“有了物业公司确实不一样,绿化规范了,道路整洁了,监控安装了,让我住得很安心很舒服。”小区居民现在非常满意。

瑶海区是老工业区,辖区内共有住宅小区560个,其中老旧小区314个。“这些老旧小区大多老化严重,面临无人管理、无人清洁、无人维护的

困境。”瑶海区住建局副局长王勇告诉记者,自2012年起,瑶海区展开老旧小区整治工程,共整治老旧小区166个,通过屋面防水、道路硬化、雨污分流、安装监控等工程极大的改善了居民的生活环境。治标更要治本,为巩固改造成果,彻底改善老旧小区管理难的困局,瑶海区建立了老旧小区长效管理机制,对改造后的老旧小区引入物业企业实施管理。

为保证老旧小区实现物业管理全覆盖,瑶海区由区国资公司成立物业管理服务中心,对产权单位失管脱管、物业服务公司无意接管的开放式老工厂区宿舍、未改造的老旧生活小区,进行“托管”服务。目前,瑶海区已对34个老旧小区、20个零星楼栋实施物管服务,受益居民3万余人,其他老旧、“三无”小区的建后管养也在有序推进。

就像家人一样。”王元亮说。

“在要求居民树立购买服务意识的同时,物业公司也必须提供高质量的服务。”瑶海区住房保障和物业管理办公室物业科科长康婷告诉记者,瑶海区对改造老旧小区物业管理服务质量进行考核,要求属地街道每月考核一次,区相关部门每个季度考核一次,对考核不达标的物业公司进行相应处罚,多次不达标的将予以清退。此外,瑶海区还全面推行由属地领导班子轮流带队,每晚开展住宅小区“夜巡”工作,重点对小区巡逻人员是否到岗、监控路灯是否能正常使用等情况进行检查,督促物业公司履职尽责。



5月12日上午,在安庆市迎江区人民路街道康康河社区老年大学课堂上,社区青年志愿者正在教社区老人使用智能手机。

本报通讯员 黄有安 项彩蓉 摄

党建引领 赋能物业管理

用发挥。红色物业管理办公室具有收集、受理、协商、反馈4大职能:“收集”,即社区网格员上门入户询问问题,社区志愿服务队线上线下征集问题,物业公司管理办公室负责人开门接访记录问题;“受理”即“谁主管、谁负责”,有关部门依据各自职责办理事务,物业公司履职尽责;“协商”即社区、物业和党群代表聚在一起,就居民反映强烈的一些问题展开讨论,寻求合理的解决方案;“反馈”即把能当面解决的个性化问题即时反馈给当事人,把居民普遍反映的共性问题予以公示。

·和美家园·

智慧社区服务“零距离”

■ 本报记者 殷晓
本报通讯员 吕华

“嘟嘟嘟……”5月6日8时,来安县新安镇高郢社区党务专干郑齐燕刚一上班,她的“智慧高郢”App就发出提示音。社区居民陈林反映,他楼下邻居在家里养鸡,气味难闻、鸡鸣扰民,严重影响了他的正常生活,希望社区能尽快出面协调解决。

收到信息后,郑齐燕即将问题转交给小区网格员。网格员入户调查发现情况属实,当即联合小区物业,要求业主整改,并实时将办理结果反馈给了陈林。看到反映的问题这么快就得到解决,陈林在“智慧高郢”App居民反馈栏目中向社区干部点赞。

“居民只要动一动手指,问题就可以得到解决。社区依托智慧化社区管理系统,全面提升为群众办事

的效率和服务水平,真正做到了线上建平台、线下搞服务。让居民足不出户就享受了智慧化社区所带来的优质、高效、便捷服务。”高郢社区党委书记孙莉莉介绍,去年9月,该社区上线了“智慧高郢”社区一体化综合服务平台,通过“智慧高郢”App接单,提供包括党务服务、居民协商、志愿服务、贴心服务、智慧物业、居民反馈等多项服务,并充分发挥网格员优势作用,把网上反映问题和线下纾解民忧互动起来,做到为民服务“零距离”。

自党史学习教育开展以来,高郢社区依托“智慧高郢”社区一体化综合服务平台,共处理群众反映问题178条,解决婚姻家庭矛盾纠纷、邻里纠纷76起,有效化解了社区的矛盾纠纷,提升了社区居民的满意度和幸福感。

“楼长制”助力基层治理

■ 本报记者 李浩
本报通讯员 王可海

5月11日,舒城县桃溪镇红光小区里格外热闹,各栋楼长正组织在家的本栋居民对楼里楼外的公共区域进行大扫除。

“我们小区虽然面积大,但乡里乡亲都很熟悉,平时给行动不便的老人搭把手,家里矛盾帮着劝说,小区居民关系可好了。”说这话的是小区80岁住户钟玉珍,在她眼里,现如今小区邻里关系更亲密,居住环境也更好。

几年前,钟玉珍一家人搬出旧居,住进红光小区的新房。谁知新鲜劲儿还没过,烦心事倒来了。红光小区是桃溪镇最大的村民安置小区,村民大多数来自附近红光村、四圩村、白鱼村、石河村等。刚入住时,由于大多数村民不适应这种集中居住的新环境,邻里纠纷多,干群关系也不好,卫生更加糟糕。

面对管理困境,舒城县公安局桃溪派出所创新管理模式,探索实行

“楼长制”。“小区居民大多来自附近的自然村,这些人中老党员、老居民们人熟地熟,威望高,如果请他们‘出山’,作为每栋居民楼的联络人,实行楼栋楼长制,那肯定事半功倍。”桃溪派出所驻红光村民警袁宸告诉记者,在当地村干部帮助下,19名政治素质强、热心治安工作的老党员、老居民“走马上任”成为本栋楼长。这些楼长负责本栋楼人口信息采集、安全防范宣传、矛盾纠纷排查以及参与巡逻守护等工作,充分发挥基层群众参与社会治理的积极性和主动性。

今年2月2日18时许,A4栋楼里袁某与袁某某因感情问题引发纠纷,楼长张永红获悉后主动介入,并将此情况反馈给派出所,随后会同出警民警通过调解,及时化解双方矛盾。

现在,小区内“小区楼长公示牌”与“警民联系牌”一起装订在楼栋的显要位置,极大方便了小区居民有困难或纠纷就近消化调处,引导群众群策群力推动社区建设。

小区改造提升幸福指数

■ 本报记者 范孝东
本报通讯员 朱庆磊 张传虎

“小区改造后,环境变好了,住着心情舒畅了。”最近,家住凤台县城关镇东城社区老法院小区的胡多胜老人心里乐开了花,自己居住60年的小区大变样:多年锈蚀漏水的老旧供排水管道换成了新的,居民楼外墙、楼道重新粉刷,小区里安装了路灯,硬化了路面,新划了停车位,网线、电线“蜘蛛网”也都埋到了地下,小区内秩序井然,整体面貌焕然一新。

老法院小区建于上世纪70年代,是凤台县城区最具代表性的老旧小区之一。改造前的小区,生活环境差,楼体外观陈旧,基础设施老化缺失。如今小区旧貌换新颜,得益于城关镇实施的老旧小区改造提升工程。

在党史学习教育中,城关镇坚定践行以人民为中心的发展思想,把老

旧小区改造纳入为群众办实事项目,通过提升老旧小区环境,提高居民的获得感、幸福感。

老旧小区怎么改,居民自己说了算。在老旧小区改造工程实施前,城关镇通过走访居民、召开座谈会、问卷调查等方式,广泛听取居民意见建议。“我们会把居民意见整理分类,再对其进行‘菜单式’改造。”城关镇老旧小区维修改造办工作人员江明介绍,改造主要包括破损路面维修、楼体外墙粉刷,下水道维修疏通,增加停车位,改善小区绿化、亮化、监控等设施,并根据实际增加“适老化”工程。

城关镇相关负责同志表示,截至去年底,全镇共计改造老旧小区64个,总投资9000多万元,改造面积41万余平方米,惠及8254户居民。用看得见、摸得着的改造成果,提升了居民的幸福指数。

贴心帮扶情暖孤寡老人

■ 本报通讯员 漆武 胡俊杰

“又香又软,真好吃!”尝了一口党员志愿者送来的饺子,82岁的空巢老人杨爷爷连声说好。家住合肥市庐阳区逍遥津街道的杨爷爷,从小智力与常人相比偏弱,无法与常人正常交流,一人独居多年,无子女。逍遥津街道“暖阳服务队”的党员志愿者们是他家的常客,定期上门对他进行照料、陪伴、帮扶。

逍遥津街道老旧小区多、寡居老人多,街道组织党员志愿者,发起成立“至善逍遥津”社会救助项目,通过引入专业组织,搭建“救急难”服务平台,以缓解困难家庭生活压力,搭建困难家庭的社会支持体系。从“美食助力阳光行动”“暖心电话行动”“老屋新颜行动”到“邻里互助手工工作坊”,党员志愿者们为辖区内特困供养人员提供心理疏导、精神慰藉,生

活帮扶、物资支持、房屋改造等方面的专业服务。居民方奶奶今年85岁,患有尿毒症,定期需要透析,老伴已经去世,有3个子女,子女也因年事已高,只能在每次去医院的时候陪伴老人。街道志愿者定期探访老人,陪她聊天,让方奶奶倍感温暖。

街道在调研中了解到,许多老人在生活中还有各自的小烦恼,需要更精细化的服务,比如“晚上起床不方便开灯”“指甲修剪不方便”“手指划破了不能及时得到处理”等等。于是,志愿者们组织辖区企事业单位向困难家庭捐助“温暖包”,来解决居民的小烦恼。30余家企事业单位伸出援手,捐款捐物种类40余种,组成了100余份“温暖包”,以微心愿的方式送到了居民手中。

截至目前,逍遥津街道党员志愿者共开展上门便民服务200余人次,暖心电话陪聊800余人次,房屋漏水等改造10余处。

让家园『好看』又『宜居』

李浩

近年来,通过大力推进老旧小区改造,更新“水电路气”、鼓励加装电梯、提升小区绿化……众多老旧小区“旧貌换新颜”,人居环境得到极大改善。

老旧小区改造,三分在改七分在管。新的硬件设施如果疏于管理,缺乏长期维护,将很容易快速折旧损耗。许多老旧小区多脱胎于企业宿舍、单位大院、街道公房等,大多缺乏完善的物业管理,长期处于“无人管”的状态。同时,老旧小区的居民也多习惯于过去单位福利性质的服务,对有偿物业管理服务不适应,物业费也难收缴,让市场化的物业公司望而却步“不敢管”。

老旧小区改造须建管并重。在硬件升级的同时,还需升级小区软件,引入物业管理服务,建立长效管理机制。通过市场招标,引入正规物业公司,用专业、热情、细致的服务,让居民切实感受到物业公司入驻带来的变化。维护巩固好老旧小区改造成果。要培育居民共建共治共享的理念,普及“谁受益、谁付费”的物业服务观念,让居民缴纳物业费,保持物业管理正常运转。要进一步完善小区业委会体系,组织召开业主大会,尽快成立业委会,形成“业委+业管”共同管理小区的和谐架构。还要深化居民自治管理,制定小区公约,遵守社会公德,摒弃不文明行为,倡导大家爱护小区公共设施,让小区管理真正做到有“章”可循、有人管理。

老旧小区改造是顺应居民对美好生活向往的民心工程,既要注重“面子”提升小区颜值,更要注重“里子”加强小区管理,让居民生活的家园“好看”又“宜居”,让居民享受到可持续的美好生活环境,增强获得感、幸福感、安全感。