



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 于佳霖

如果把城市看成一个有机体,社区就是这个有机体的“小细胞”,精致城市建设,就是让一个个“小细胞”更有活力。文昌社区作为老旧开放式社区,已经形成了以问题和需求为导向,以诚信为抓手的诚信工作与社区治理相融互促的常态化工作机制。



推行“微自治” 老旧小区焕新颜

“我在这里住了20多年了,这几年,小区的环境发生了翻天覆地的变化。”文昌社区居民程女士感慨道,“楼道里的乱贴小广告不见了,绿化带内的垃圾没有了,汽车、自行车乱停乱放的现象也看不到了,精致社区真的变精致了。”

2018年,文昌社区对群众反映强烈的早市周边环境脏乱差的问题,开展了塔山早市环境自治的项目。首先,社区针对早市旁垃圾桶脏乱异味的问题,先后共召开由居民、物业公司、市场管理、环卫以及街道共同参与的议事会3次。最终,将垃圾桶分散至500米以外的两处垃圾投放点,彻底解决了这个困扰居民多年的问题。

以垃圾桶问题为契机,社区引导居民通过民主协商成立了第一个居民自治小组,通过这个自治小组,居民们解决了例如停车杆安装、楼道感应灯安装、早市摊贩占道经营等一系列问题,大大减轻了居委会工作的负担,提高了居民自治的水平。

宜家花园小区在实现自治之前,因为物业服务跟不上,物业费收缴率低等问题,使小区陷入了无人管理的状态。为了解决这一问题,文昌社区,多次奔走于业委会和居民之间,最终通过民主协商成立了自治物业。

据了解,自治物业是非盈利性质的,所有的物业费收入,除了支付员工的工资,盈余的部分作为小区公共设施改善的支出。

“宜家花园小区自治11年以来,自治物业始终是本着‘先服务后收钱’的理念来为大家服务,也得到了大多数业主的认可和支

持。目前,小区的物业费收缴率达到了90%以上。”文昌社区党委书记戚惠咏说。为进一步发挥“微自治”,社区工作人员针对社区物业“服务标准低—居民不缴费,居民不缴费—物业不服务”的问题,对居民进行集中入户走访,并立即联系物业公司工作,拿出8栋楼宇试点采取物业先服务居民满意后收费的做法,去年,这8栋楼的物业费收缴率为51%。



开展志愿服务 打造信用融合长效机制



“大叔,想理什么发型啊?”志愿者们拿出理发工具,热情、娴熟地为排队的居民理发。2019年,文昌社区广泛吸纳社区人才,成立益家人志愿服务队。近两年来,志愿服务队每周六常态化地持续为社区居民开展磨剪子、磨刀、理发、修家电、缝纫、维修楼宇门等志愿服务,从无间断。对于高龄行动不便居民,志愿者们还提供上门服务,受到居民们的一致好评。“这样的志愿活动很好,确实为我们提供了很多方便。”文昌社区居民马世平说。

“我们想通过一系列的志愿者服务活动,更好为社区居民提供服务,同时,也希望通过这种形式,吸引更多居民加入到我们的志愿者队伍,参与到社区志愿服务,形成‘人人为我,我为人人’的良好局面。”戚惠咏表示,下一步,文昌社区将继续探索不同形式的志愿服务活动,从居民的实际需求出发,为他们提供更优质的志愿服务。

结合志愿服务,社区提出了“信用融合”的长效机制。在社区系列活动中,文昌社区发掘并培育了300多

名骨干力量,包括社区党员、单元长、志愿者等。他们主动参与社区活动,社区会为他们进行诚信加分。“对于成功牵头解决问题的,除了加分外,会评选他们为优秀党员、优秀单元长、身边好人等在社区内进行广泛宣传,激发他们的积极性。”戚惠咏说。

去年的疫情防控和创城,文昌社区共发动在职党员、楼长、单元长、志愿者共400余人,总服务时长1万多小时,共计兑换物品700余件,兑换服务50余人次。

疫情期间,社区出现了多对夫妻档志愿者,更有李彩云一家4口全上阵,家中只留下了80多岁的老老人照顾着6岁的孩子。李彩云和女儿李珍珍每天早6点到晚10点,送物资、发口罩、卡点值守,奔波在每个岗位,忙个不停,丈夫李志,打零工,早晨最早上班,晚上回来值守卡点最后一班岗,女婿杨奎兴早起站好一班岗再去上班。“我们社区,正是因为有了这样的志愿者,才能步步走,步步实。”戚惠咏说。

综合社区治理 建立常态化管理

针对早市周边高峰期乱摆摊、探头经营的现象,拆除楼道内私搭乱建16处。在整治的过程中,社区对主动配合的居民和商铺给予诚信积分,激发商户的积极性。

同时,社区实行网格化管理,网格员们“服务到门”,实现服务零距离。“网格员结合感恩雨警官的指导作用,平时跟他一起下网格,学习他的群众工作法,用心、用情、依理、依法,站在群众的角度去看问题想问题,努力解决好群众身边的小事,烦心事。”戚惠咏说。

文昌社区有些老楼经常出现楼道乱堆放、下水道堵塞,栏杆破损,井盖损坏等问题,网格员主动走到居民中去发现这些问题、解决这些问题,收获的就是居民的信

任。

1月份,网格员苗佳在网格巡查中就发现塔山中路159-1和-2两栋楼之间有个污水井向外渗脏水,她马上联系物业公司管道维修师傅到现场查看。经过了解,是化粪池污物年久沉淀造成淤堵导致,但是化粪池维修又不在物业服务范围,属于159-1居民共用,应由居民均摊费用进行维修。于是,苗佳马上联系排污车询问价格,看现场,与他们讨价还价,确定了最优惠价格后,立即联系居民,讲明情况后告知均摊费用,前后仅用不到2天的时间就完成了收费和维修,收获了居民的信任和感谢。

现在,网格员的都存着物业、水务、热电、联通、执法等服务人员

的电话,发现问题第一时间沟通协调,尽量把问题解决在网格内。同时,社区还发动骨干力量成立了守望先锋队,由警官每季度集中教学一次,日常共同在网格中开展入户走访、政策宣传、邻里守望等活动,并建立了“一访、二联、三宣传、四服务”的常态化工作机制。

谈到常态化管理的打算,戚惠咏介绍,“宜家花园小区居民没有草厦子,社区打算对楼道小平台进行封堵,结合信用征求居民意见建议,并召开居民议事会,通过自治来解决;东窑南街、早市街区治理,是常态化管理的重点,社区计划引入安通公司实行收费停车管理,彻底解决乱停车问题;对于社区中部分楼宇无物业服务的情况,在去年

的基础上今年探索以单元为单位恢复物业服务,依然实行先服务居民满意后收费模式,结合信用积分,对于主动缴纳物业费居民加5分,并在楼道公示;针对社区活动年轻人参与少的情况,社区与塔山中、小学、振华幼儿园商定,将原有办公室改造成红色议事厅兼悦读吧,发动学生和家把家中闲置的图书拿出来流动起来,同时通过读书沙龙、图书整理、义卖,社区公共议题讨论等活动将更多的年轻家长带到社区中。”

接下来,文昌社区会不断深化精致建设细节,探索创新社区治理新模式,广泛发动居民自治,完善志愿服务和诚信体系,打造共建共治共享的社区治理新格局。

老旧小区革新求变,寻求社区治理新突破