

统筹兼顾 奋力夺取疫情防控和经济社会发展双胜利

探索创新模式 小区多元共治

华阳“‘1+24·物业+社工’小区治理服务模式”入选物业行业先进典型案例

3月29日,由四川省住房和城乡建设厅、四川日报报业集团、四川省房地产业协会、四川大学公共管理学院联合主办,川报集团华西社区传媒、川大公共管理学院社区治理与现代物业研究中心、省房协物业管理专业委员会承办的“讲好物业故事·推进基层治理——寻找四川物业服务行业创新推进基层治理与战疫防汛先进典型”案例揭晓,四川天府新区华阳街道办事处创新探索的“‘1+24·物业+社工’小区治理服务模式”名列其中。

2019年12月6日在成都举行的四川省十一届六次全会将物业管理纳入社会治理范畴,明确了物业管理在新时代社会治理体系中的职责,压实了物业服务企业社会责任和在基层治理“最后一米”的重任。华阳街道坚持以人民为中心的发展思想,面对500余个小区、60多万人口的大体量辖区情况,敢于打破传统格局,勇于探索新体制机制,率先推出“物业+社工”小区治理服务模式,将物业管理有效纳入社区治理体系,进一步强化小区动员群众、组织群众、服务群众的功能,打开了建设“幸福美好家园”为目标的小区治理新局面。

建立一支队伍

2019年,华阳街道划分出物业



志愿者服务站挂牌成立。

管理领域工作职能并独立组建物业管理办公室,进一步整合社区、社工、律师、小区、物业等力量,形成了一支致力于小区治理的专班队伍。

近年来,华阳街道党工委、办事处围绕小区治理和物业管理,先后培育了一家物业社工机构和24个社区物业服务指导中心,以专业服务助力小区治理。专业社工机构在街道领导下,在辖区物业管理领域开展社会服务,对小区自治组织进行培育、辅导,对物业企业参与治理进行协同推进,在小区较大的纠纷处置上给出建设性建议和措施,对小区和谐起到了重要促进作用;华阳街道辖区24个社区物业指导中心在专业社工机构的辅导下,常态化开展物业服务监督、小区安全巡

查、自治组织指导监督以及一般性矛盾纠纷的调处工作,对住宅小区的问题早发现、早介入、早化解。

探索一种模式

华阳街道探索的“物业+社工”小区治理服务模式是让小区党组织、社工机构(社工)与物业企业同步参与小区治理。发挥小区党组织的战斗堡垒作用,搭建小区治理平台,社工机构的培育孵化功能增强小区治理能力,以小区为原点营造人与人、组织与组织之间的良好关系,关注居民需求和感受,凸显居民主体地位。通过抓住“关键少数”,培育自组织,明确自治共识,依法依规设立业主大会,多方协商形成规约;整合社会资本推动小区发展,引导居民主动参与公益活动,提供公共服务;将业主与物业管理人之间的关系回归到互动互信、共治共赢上。

打造一批样板

居民小区治理好不好,服务得好不好,事关居民切身利益,“物业+社工”模式打破了以往“从上而下”单向治理的格局,不仅有社区、业主和物业管理人作为参与主体,小区党组织、社工机构、律师事务所、会计事务所、小区社团、小区商业联盟等力量也在充分参与到小区治理中,给居民们提供更近距离的服务,保障居民各项权益。

目前,华阳街道辖区南湖国际、慕和南道、恒大名都等小区已在“物业+社工”治理模式下逐步进入良序善治的轨道。

华阳街道南湖国际小区(一期)共2288户居民,作为2020年“1+24·物业+社工”模式正式试点的小区,华阳

街道及锦江社区积极搭建平台,物业企业全力配合,为社工机构提供了40平方米的社工服务空间,创建了“DF社”小区联建项目,并成立“幸福时仓”物业志愿服务队,共商形成邻里公约,定期开展关爱失能老慰问、帮助照看小孩、提供便民咨询,在小区开展写春联、闹元宵猜灯谜、风筝节等精彩活动,收集并化解居民反映的外墙维修、宠物喂养、阳台封闭等问题。由“物业+社工”共同培育的“DF社”逐渐成为南湖国际小区居民心中贴心、暖心、放心的便民服务点,成为社区、物业、居民关系的润滑剂与沟通桥梁。

在“物业+社工”的模式下,党建引领小区治理的作用至关重要,其中的典型代表是祥龙社区的慕和南道小区。该小区共3747户,早在2017年,“物业+社工”模式就在该小区初具雏形。在社区和小区党组织的带领下,社工机构、物业企业和热心业主共同搭建了“慕和南道党群联动治理小组”,建立小区“三会一公开”协商议事制度,将党建引领植入业主大会议事规则,在业主大会设立期间通过充分协商达到了零纠纷零投诉,业委会成员中党员比例达80%以上,小区闲置空间打造率达到了100%,物业费收缴率连续3年达99%以上。党建引领下的“物业+社工”融入小区治理成效也显而易见,小区培育孵化了以关注青年、服务青年、成就青年的公益性社会组织——“青创社”,吸引一大批华阳青年融入小区治理,开展读书、亲子、徒步健身、凉山暖冬行等公益活动上百次,为基层治理注入青年创新力量。

华阳街道相关负责人表示:2020年4月,中共成都市委和市政府办公厅联合印发《关于深化和完善城镇居民小区治理的意见》中提出,小区治理要聚合社会力量协同共治,鼓励社会力量参与居民小区治理,这更坚定了我们深化完善“物业+社工”小区治理服务模式的信心。当前,华阳街道“1+24·物业+社工”小区治理服务模式已成为小区服务“能手”、社区治理“帮手”、街道决策“助手”。未来,我们将紧跟时代要求,围绕中央、省、市各项精神,在四川天府新区党工委的坚强领导下,让“物业+社工”模式发挥出更大的社会效益,提升治理效能,让城市管理更加精细、社区治理更有温度,以发展之举增进民生福祉,以治理之效破解民生难题,实现高质量发展、高效能治理和高品质生活相得益彰。

华西社区传媒记者 刘福燕 摄影报道



小区治理经验分享。