



以信义治理为特色 打造社区营造样本

“我们亲手栽种,大家都会特别爱惜,这些植物肯定会长得好……”小朋友一边刨土,一边说道。近日,在成都龙泉驿区大面街道悦龙社区银河花园内,大小居民们热火朝天地为小区进行绿植栽培。这样温馨的场景已经多次出现在小区,如今,居民们参与小区建设的积极性正变得越来越高。

导入信托物业模式 化解矛盾纠纷

“以前,居民们矛盾多,想让大家一起做点事基本不可能,后来在悦龙社区的支持下我们银河二期引入了信托物业。随后,小区服务变好,环境变好,矛盾也就自动化解了。”居民林和中高兴地介绍说。据悉,银河花园建于2007年,共有居民520户,小区前后经历了三届业委会,但一直未能有效发挥作用。曾经,物业、业委会、居民三方纠纷不断,消防瘫痪、电梯常坏、绿化废滞、停车难……小区问题多,居民怨气大,投诉率高。

面对窘状,有业主号召大家拒交物业费来抗议,物业公司因收费困难,与业主间形成负反馈和死循环。为解决小区物业瘫痪、治理混乱等问题,悦龙社区高度重视,给予小区全方位的指导与支持,并于2022年12月下旬启动了信托物业模式,以满足小区业主的诉求。

据悉,从2021年9月起,悦龙社区先后邀信5名义治理专家开展小区调研和培训交流。2022年6月,社区组建了银河二期小区信义治理工作组。由社区书记牵头,以小区党支部党员欧艳宏和热心业主郑宇等为成员,引入社会组织协力,采取“物业+社工”的治理思路,推动信义治理的宣传和动员。

在悦龙社区的统筹下,工作组围绕小区治理问题组织开展坝坝会、学习交流会,并通过宣传展板传播信义理念。与此同时,党员带头深入小区开展宣传动员,广泛征集业主对小区治理的意见、建议和疑惑。前期做实做好营造工作,动员小区内各类组织



银河花园二期信托制物业导入仪式。



居民积极参与小区环境美化工作。

在“信托制”导入过程中主动参与。

信托制物业引入两月 小区面貌明显改善

银河花园二期在引入信托制物业服务后仅仅两个月,小区就发生了诸多变化。“物业很快更换出入口道闸,修剪树木,对小区进行全方位、无死角清洁。监控改造、电梯和消防等基础设施的修缮也顺利推进,小区面貌焕然一新。很多遗留问题被解决,大家都对亲眼可见的变化纷纷点赞。”居民江宁说。

由于服务跟进,环境改善,居民与小区物业的纠纷、矛盾得到有效化解,物业类信访问题得以有效回应,各类信访纠纷清零,业主满意度明显提升。“物业缴费率提升到80%以上,居民积极参与小区治理的积极性得到大幅提升。”大面



街道相关负责人介绍说,社区党组织、党员在小区的威信得到极大认可。居民参与小区各类公共事务,开展的民主协商气氛更积极、更主动、更活跃,为小区的合作共治提供了长足动能。

回望银河花园二期小区信托制物业模式的导入过程,悦龙社区总结出经验并打算复制到其他小区。“社区党委充分发挥党员的先锋模范作用,合理有效整合街道、社区、党员等人财物力资源,从谋篇布局到保驾护航全力指导和支持信托物业模式在小区的落地生根,并跟进后续发展的相关工作。党员带头干,居民看在眼里记在心上,接下来的工作就容易多了。”悦龙社区党委书记李光雅说,党员积极做示范、当先锋,以身作则,带头参与小区的信义治理工作,充分调动居民投身治理改革,让居民从原有的“不管不顾”转变为“自觉自

为”,小区的治理体系和治理能力得到极大提升。

专业社工介入 助力物业改革维系邻里关系

在悦龙社区指导下,专业社工的介入为小区协调信托物业导入起到了至关重要的作用,他们以饱满的社工精神和专业的社工能力,助力信托制模式的播种、生根、发芽和开花、结果。社工进驻小区后,为了解居民需求,多次组织开展坝坝会、线上线下调研居民诉求、进行信义治理的宣传和动员、开展物业企业遴选协助,社区营造活动持续推进。社工既是物业改革的“润滑剂”,又是邻里关系维系的“粘合剂”。

“故事还在继续,这里日新月异的环境变迁、人际关系的向善将是悦龙治理最好的诠释。小区定期组织业主座谈,围绕物业服务内容、各项工作责任目标、公开透明程序规范等进行综合评价和满意度调查。如此运作,居民参与热情被激发,现在大家能一起为小区栽花种草,一起为小区建言献策,大家都愿意为家园建设出力。”居民刘强感叹道。

现在,物业方面会主动接受悦龙社区和业主的监督。居民“讲信修睦”的银河花园二期文化,将持续助推小区打造出以信托物业为切入、信义治理为特色的社区营造样本,为筑牢基层社会治理体系奠定坚实的文化和实践基础。

华西社区传媒记者 沈悦 社区供图

倡导绿色祭祀 制作风筝寄哀思

3月17日,成都市青羊区苏坡街道清源社区党群服务中心院内人头攒动,一场以宣传绿色、文明祭祀方式为目的的主题活动吸引了众多市民参与。

活动一开始,志愿者向大家介绍了清明节放飞风筝等习俗的由来及意义。“纪念自己身边的、亲近的已逝的亲人,从而感恩和热爱。”志愿者老师说,希望大家在清明节,用绘制风筝寄托哀思,不焚烧纸钱冥币,安全、文明祭扫。随后,市民通过自



众人动手制作青团。

己动手调色、填色、穿线完成属

于自己的风筝制作,并在风筝、卡片上写上对已故亲人的思念,表达哀思。

在食青团环节,义工们将前两天采摘的青蒿洗净,邀请居民一起分工合作。捻青、揉面、搓圆、包馅,每个环节都熟稔地进行着。这些青团在热气腾腾中出炉,大家一同分享的同时,志愿者还将部分青团送到不便出门的社区高龄、独居老人手

中。

活动最后,社工通过展板、宣传单告知“身后一事情”小程序及成都市殡仪服务热线电话;心悦社工、志愿者引导居民进行绿色文明祭祀的倡议签名,并发放倡议书,倡导市民通过仁孝四川线上预约、云祭扫,倡导无烟无火祭祀,通过鲜花、丝带等多元环保方式祭扫、缅怀先人。

华西社区传媒记者 沈悦
实习生 范洁茹 社区供图