

应难而生 迎难而上

# 党建引领三方协同治理向纵深推进

区三方办2岁了!2017年8月,我区在全省率先成立区三方协同治理工作领导小组及其办公室,探索党建引领下的住宅小区居委会、业委会和物业服务企业三方协同治理新模式。

两年中,全区三方协同治理模式开展如何?效果如何?今天,带着这些问题,让我们一起走进区三方办。



拱墅区住宅小区业委会联谊会暨党支部成立仪式

## 回首住宅小区治理的昨天 指导难、监督难、评价难

游步道影响一楼的隐私怎么办?小区绿地有人种菜怎么处理?围墙太高影响底层住户的采光怎么解决?住宅小区是居民群众生活的基本场所,是城市管理的基础单元,是社会治理的重要区域,更是各种“家长里短”的矛盾聚集地。

据悉,我区共有350余个住宅小区,老旧小区、回迁小区居多。与商品房商业化物业服务不同,这些小区以社区准物业管理为主。导致一直以来,全区各类住宅小区物业管理水平参差不齐、业委会能力不均衡,不少小区存在着小区多头管理、业委会无人领导、物业服务缺乏刚性评

价等问题。

业委会素质能力差异大,指导难;物业服务企业良莠不齐,监督难;“三方”思想认识不到位,评价难……小区治理各类问题频发,乱象频现,物业管理矛盾易发多发,居委会、业委会、物业公司三方难协调,成了基层治理的“堵点”,严重影响了群众生活品质和基层社会的和谐稳定。

为了破解上述小区治理难题,我区在两年前“试水”探索了党建引领下的住宅小区居委会、业委会和物业服务企业三方协同治理新模式。

## 立足三方协同治理探索下的今天 破解三难问题 促进社会和谐

两年来,区三方办应难而生,迎难而上,对症下药,开出良方,破解“三难”,逐步打造了基层社会治理的“拱墅样板”。

### 如何破解指导难

答案是党组织来把关。首先是党建引领,成立联合党委,理顺组织关系,实现党组织全覆盖。三方工作人员通过双向进入、交叉任职,或双向互派、列席参与等不同方式,密切三方联系,强化工作融合,形成了党建引领下的一体化、区域化共建共治工作格局。据悉,截至今年6月底,全区有业委会党员372名,业委会主任党员73名,业委会委员、主任中党员比例分别达到50%和62%。

其次,做好制度保障。我区制定出台了《社区三方协同治理工作制度》《业主委员会工作职责示范文本》《业主大会议事规则》和《管理规范》。三方协同离不开人,选好用好人其中的关键。区三方办制定了分类分级培训制度,开展“星光工程”培训,共组织全区三方工作人员与业委会成员开展集中培训10余次,部门街道开展各类培训100余次,参训人员达2000人次左右。业委会主任能力不断提升,先后评选出22位优秀业委会主任。

各街道纷纷在提升专业指导能力方面积极探索。祥符街道探索了一套“三方指导员”嵌入式的物业服务模式,“三方指导员”集社区、业委会、物业三重身份于一体,“指导员”既是社区成员,也是业委会“列席委员”和物业“第一经理人”,最大限度优化资源配置,集中力量解决问题。街道天鸿香榭里小区首位“三方指导员”张杰上任后就迅速解决了小区的违章搭建问题。他以业委会“列席委员”和物业“第一经理人”身份与业委会、物业沟通,确定违建范围,做到公平公正公开,让小区居民心服口服,并联合派出所、城管等相关职能部门,敲下了小区拆违的第一锤。紧接着,祥符街道方家埭社区等相继运用“三方指导员”嵌入服务模式,民主协商解决小区的重大事项。此外,小河街道的“红茶议事会”、和睦街道的责任清单机制都在小区各类问题的治理中发挥了积极作用。

### 如何破解监督难

业主监督委员会应运而生。业主监督委员会重点工作就是对业委会工作进行监督,仅2019年上半年就成立了18个业主监督委员会。委员会积极开展住宅小区经营性收益审计和审计调查,监督住宅小区财务制度及运行,做到住宅小区审计调查全覆盖;对物业管理项目开展月查季考,督促物业提高服务能力;制定了全市首个《业主委员会评议办法》,开展业委会评议工作,评选出22个示范型业委会、36个规范型业委会和8个进取型业委会,引领业委会履职能力全方位提升。

在业主监督委员会的推动下,不少街道小区治理水平有了较大提升。上塘街道七古登公寓依托民主协商议事委员会、运河先锋志愿服务联盟和第三方社会组织3支队伍,着力推进协商共治。如今,小区环境整治、外立面没有了保笼雨棚晾衣架,文化家园、阳光老人家的投入使用更是提升了小区居民的满意度和幸福感。半山街道业主监督委员会通过对物业项目进行日常检查,并针对检查中所发现的问题要求物业公司限期整改并予以及时反馈,辖区小区管理水平得到有效提升。

### 如何破解评价难

既要有“裁判员”,也要有“比赛规则”。区三方办认真谋划,梳理出准物业小区提升、电梯消防设施改造、停车系统规范、老旧设施改造等10大类别194个项目共计980个任务点的评价细则,还根据项目类别,划分出培育三方工作优秀骨干的“星光工程”,规范经营性收益管理的“阳光工程”,提升物业服务水平的“助业工程”、改善小区基础设施的“惠民工程”、化解三方疑难矛盾的“和谐工程”等五项工程。

三方办依托“三方治理赛”,一比一比各街道《物业指数》谁更“高”、《住宅小区三方协同治理达标指数》谁更“优”、《五项工程》谁更“快”。

在三方协同治理专项行动中,区三方办任务总量300个,截至6月底完成率达63.33%;全区总共任务量

980个,6月底完成率为74.79%。其中,涌现出不少亮点举措。米市巷街道和大关街道积极探索老旧小区“准物业”管理。米市巷街道根据“准物业”特点,选派7名机关干部党员和运河物业公司职工党员,担任12个对接小区的党建工作联络员,与社区负责人、“准物业”紧密配合,相互协作。大关街道香吉公寓业委会连续三年物业费收缴率达到100%,在全区排在前列。湖墅街道香兰名院小区坚持前端化管理,做到信息摸底靠前、宣传教育靠前、规范管理靠前,把靠前提升三方服务、靠前破解治理难题作为有效提升协同治理工作实效的重要举措。拱宸桥街道牵头成立“宸翰物业管理有限公司”,下设“物业管理服务处”,对不具备物业管理条件、无法推行正规物业管理的老旧小区,摸索推行新的物业管理模式。



区三方办接待其他区考察学习



康桥街道开展住宅小区经营性收益审计

## 展望三方协同治理的明天 任重道远 砥砺前行

成就值得珍惜,经验需要总结。抬头向前,区三方办将继续任重道远,砥砺前行。

### 坚定不移抓党建引领

党建引领是三方协同治理的保障。区三方办将更加有力地抓责任落地。积极推动街道党工委落实三方工作主体责任,担当起指导监督物业、业委会的工作任务;推动社区深入住宅小区治理事务,体现社区大党委的领导核心地位。将更加有力地抓骨干队伍建设。社区三方党组织和党员骨干是做好住宅小区治理的组织和人员保障,区三方办将积极推动组织建设和工作开展完整地融合起来,充分发挥他们的先锋队、主力军作用。

### 坚持不懈抓常态规范

区三方办将保持初心与定力,坚持务实创新,围绕区委区政府有关实施意见,通过“物业指数”“达标指数”“评价办法”“五项工程”“示范文本”“联席会议”等具体抓手载体,心无旁骛、扎扎实实抓常态、抓常规。同时加强三方工作业务培训,通过经典案例教育,授之以渔,提高三方工作者、业委会人员能力上水平、上台阶。

### 坚韧不拔抓成果亮点

区三方办将积极把握好三方治理赛工作节奏,进一步明确每项任务的具体步骤和完成时限,加强对各街道的指导监督,尤其是时序进度偏后的项目,看牢盯紧。

区三方办将积极抓破难解成果,突出比赛成效亮点。对三方工作和治理赛中的典型案例、先进事迹、优秀人物等及时总结、推广。

同时,将积极加快区三方办公综合体暨党建阵地、信息化管理系统平台两大实事工程的建设,争取早日亮相,使全区三方协同治理工作在高度和亮度上再上一个新台阶。



祥符街道设立物业纠纷调解室



小河街道红茶议事会