

## 湖墅街道:

# “三大转变” 全域提升小区微治理效能



湖墅街道属杭州老城区中的老街道，下辖7个社区，共有居民小区30个，其中老旧小区22个，占比超七成，居民总户数1.4万余户。今年以来，街道紧扣组织引领、工作运行、管理服务“三大关键”，以“三大转变”实现小区微治理有魂、有序、有劲，着力提升基层治理体系和治理能力现代化水平。

### 工作运行由“零散”迈向“规范” 全面夯实微治理基础

规范是小区微治理工作有序推进的立足点和关键所在，为此，街道始终把明确工作标准、推动制度落实放在重要位置，在扎实工作基础的同时也推动了和谐稳定。

“畅通渠道”增时效。线下建立“周五议事日”制度，专题研究垃圾分类、车辆停放、违建拆除等涉及小区居民利益的大事、难事，今年以来，先后协调拆除墅林苑、贾家弄新村等总计170处、5890余平方米历史违建，确保老旧小区提升改造按期顺利推进。线上探索“湖数通”大数据平台建设，畅通市场监管、城市管理、小区管理、消防安全、便民服务等6大类报料问题一键反映渠道，实现小区事专员全掌握、辖区事街道全掌握，确保群众诉求快速响应、紧急重大事件及时处置，目前平台已试运行。

“规范亮相”赢信任。规范自治品牌队伍，统一标识、亮明身份，让自治力量添能力得信任、亮身份有荣誉，成

为了小区微治理中的一道靓丽风景线。如仓基新村社区为小区自管会成员配备了统一样式“服务包”，内含民情联系本、手电筒、急救小物品等，方便大家及时发现并记录问题；双荡弄社区为“金牌志愿者”们制作了一批专属胸牌，一声声“金阿姨”“马师傅”也更加激发了居民的自豪感、责任感。

“精准疏堵”提效能。针对居民诉求种类繁多、矛盾纠纷轻重缓急不一等现实，街道推行“三谈”机制，实现精准回应、精准化解。“小区重大突发事件、不稳定因素或小区专员难以解决的事项实行领导约谈，小区建设发展或业委会、自管会换届选举等涉及国家政策、法律法规的邀请相关部门会谈，居民矛盾纠纷、个别问题解决实行协商座谈。”街道三方办相关负责人说，实行“三谈”后，街道真正把治理力量、治理资源用在了刀刃上，极大提升了基层治理能效。

### 管理服务由“业余”迈向“专业” 微治理能效有效提升

以提升小区微治理能效为靶向，凝聚发展各方力量，让更加专业的人、更加专业的力量、更加专心的服务助力微治理。

引入专业力量“打好底子”。老小区要打理得好，物业至关重要。今年，街道积极破解“准物业”服务人员老化、专业力量不足短板，通过研究服务方案、考量业务力量、实地走访比对、综合评审打分“四步走”，在短短1个月时间内以购买服务的形式引进了浙江新南北物业管理集团有限公司对老旧小区实行统一管理，实现辖区市场化物业全覆盖。目前，全域各管理处均实行统一挂牌、统一对外形象、统一管理制度，并明确了15项具体服务内容，制定6大项、28小项考核细则，专项检查、日常抽查扣分情况直接与年度购买服务支付金额挂钩，确保物业管理服务高标准开展，为老旧小区改造提升长效管理奠定了坚实基础。

依托智慧办法“迈开步子”。车位少、乱停车、“僵尸车”……在杭州很多老旧小区，“停车难”是个老生常谈

的话题，但在湖墅，居民们却大多没有这样的槽点。今年，街道在全区首个实现全域停车收费电子化管理，智能升级了26处停车道闸，建立智慧停车总控台，实行收入账目日清日对、明确免费车种管理细则、严格访客停车券领用登记等，做好规范管理文章。自运行以来，门岗人员减少19%，月收入同比增长187.4%，老旧小区车流数据不清、停车收入不透明、通行效率偏低等易引发矛盾纠纷的问题得到彻底解决，原门岗处工作人员全部成为了秩序员，老小区停车管理更加有序。

送好暖心服务“做实里子”。针对60岁以上老人占户籍人口近三成、半数以上老人经济收入不高等现实，街道联合物业推出了小区居民三代直系亲属每月享受60小时“随到随停”免费停车、低保家庭免收物业费优惠政策，社区层面则结合各自实际推出特色服务，如仓基新村小区建立“逢5日”学雷锋志愿服务机制等，以常态化公益服务收获居民口碑，也让小区更加和谐、更加有人情味。

### 组织引领由“局部”迈向“全域” 全面下沉微治理重心

党的十九大报告指出，要加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。近年来，湖墅街道进一步微缩治理单元，整合“三种力量”为微治理注入不竭动力。

配齐配强“自治队伍”。选好“领头雁”至关重要，街道综合小区实际情况、岗位匹配性、居民意见建议，积极选派本土优秀年轻干部、经验丰富老同志担任小区专员。目前，15个老旧小区自管会全面建立，并立足“自我管理、自我教育、自我服务、自我监督”，完善了小区居民“议事规则”“管理公约”，助推居民们“会当家”“当好家”。同时，为了更好地提升基本功，街道每季度还会开展1次小区微治理“三比”活动，即社区三方办主任引导工作大比武、小区专员工作绩效大比武、小区指导员作用发挥大比武，推进基层队伍综合素质提升。

织密织广“红色盟约”。街道围绕小区家园组建了更加紧密的“党建微盟”，通过建立需求、资源、项目“三张清单”，进一步落地签约、履约、践约机制。目前17个机关、企事业单位与各小区开展了结对共建，可提供法律咨询、医疗义诊、房屋检

测等135项资源，居民们在小区内就能常态化获得。不仅如此，街道还推行了党建联席会议制，先后解决了小区公共自行车停车点选址、社区会议与居民活动场所紧张等难题20余个。今年5月，街道在全区首个引入社会力量创新垃圾分类积分兑换制；7月，共建“花园式”红旗书屋，红色盟约力量不断发挥。

用活用好“草根力量”。把自治落在“家门口”，今年5月，街道试点仓基新村小区，集结支部书记、楼道小组长、共建单位联系人、社区公益律师“四大员”，探索建立了“楼道理事会”助力邻里矛盾化解、助推困难帮扶。截至目前，理事会已自主解决邻里漏水纠纷、安全隐患等事件50余起，理事会成员们还结对45户小区高龄独居老人送帮扶送关爱，获得了大伙儿的一致好评。在双荡弄社区湖墅新村小区，63户亲子家庭在社区指导下组建起了一支夜巡队，深度参与文明劝导、平安巡防、清洁家园等志愿服务，累计服务总时长566小时，也让牛皮癣泛滥等老小区顽疾得到了彻底的解决，居民们常说，“每晚都有红马甲，每天都有好变化。”

