



全过程人民民主让群众感受『家门口』的幸福

编者按:近几年来,咸宁市人大常委会把群众安危冷暖放在心上,聚焦小区物业管理与服务问题,通过面对面的询问,实打实的监督,强有力的举措,把人民代表大会制度优势转化为看得见摸得着的治理效能,让全过程人民民主在推动解决小区物业服务和管理问题中得到了充分的体现,让群众切实感受到“家门口”的幸福。

近期,中国人大网、《人民代表报》、《湖北日报》、湖北人大网、《楚天主人》杂志等媒体对咸宁市人大常委会的做法给予重点推介,本报转载相关报道,敬请关注。

生态停车场绿意盎然、小游园欢声笑语、篮球场喝彩声不断……顺着刷黑的路面走进湖北省咸宁市学府社区桂泉小区,干净的路面、齐全的设施、整洁的环境让人赏心悦目,这个昔日的“三无”小区如今旧貌换新颜。
“我们小区环境的大变化,离不开市城发集团桂泉物业公司的服务与管理,得亏了这个‘红管家!’”小区党支部书记兼业委会主任陈迪钊深有感触地说。桂泉小区的“华丽转变”,

是湖北省咸宁市人大常委会依法监督住宅小区物业服务管理工作取得巨大成效的一个缩影。

“小物业”牵动“大民生”。住宅小区物业管理服务的好坏,关系着人民群众的幸福。近几年来,咸宁市委牢固树立以人民为中心的发展理念,把群众安危冷暖放在心上,把物业管理服务作为基层治理的重要抓手,持续推进住宅小区物业管理服务工作,全面加强基层社会治理现代化建

设。市人大常委会坚决贯彻中央人大工作会议精神和习近平总书记关于全过程人民民主的重要论述,聚焦小区物业管理与服务问题,依法履职尽责,持续跟踪问效,通过实打实的监督,把人民代表大会制度优势转化为看得见摸得着的治理效能,让全过程人民民主在推动解决小区物业服务和管理问题中得到了充分的体现,让群众切实感受到“家门口”的幸福。

一问再问,让人民群众的呼声得到有力回应

“卫生环境差”“业主停车难”“私搭乱建现象时有发生”……对于业主反映的问题,市人大常委会高度重视,对全市物业服务和管理工作持续4年跟踪监督,先后开展2次专题询问、2次满意度测评,督促相关部门抓好这一事关广大群众“家门口”的民生大事。

2018年10月24日,市人大常委会就全市物业服务和管理工作首次开展专题询问。前期,市人大常委会成立调研组深入市城区住宅小区,通过走访居民、召开座谈会等形式,开展为期近两个月的调查研究,收集群众反映的问题,倾听小区群众的意见建议。

“群众最关心的是什么,我们就问什么?”专题询问现场,市人大常委会组成人员和市人大代表分别就群众关注的小区业主委员会成立和发挥作用、物业公司选聘和进驻、物业费收取、电梯加装、业主停车难、私搭乱建等问题进行询问,15家市政府相关部门负责人逐一作答,承诺限期解决。询问会后,市人大常委会按法定程序移交市政府研究处理。

2019年10月31日,市五届人大常委会第二十一次会议听取和审议市政府关于全市物业服务和管理专题询问承诺完成情况的报告,并进行满意度测评。常委会组成人员认为,市政府及相关部门虽然做了大量的工作,物业服务和管理取得了明显成效,但是,少数小区仍然存在物业服务不到位、管理不规范、质量不高等问题,进行满意度测评时给予4票不满意。针对物业服务和管理还有不满意的问题,市人大常委会决定再次对物业服务和管理工作进行专题询问。
“群众对什么不满意,我们就问什么!”2020年10月29

日,市五届人大常委会第二十六次会议举行联组会议就全市物业服务和管理第二次开展专题询问,询问人针对小区群众反映强烈的物业管理差、服务质量不高、卫生环境差、停车难、收费贵、安全管理不到位等问题提出询问,所提问题针对性强,直指要害。应询人既不推卸责任,也不回避矛盾,回答问题实事求是,态度诚恳,答出了群众想听的真挚承诺。

市人大常委会坚持监督力度不减,打出监督“组合拳”,将群众广泛关注、持续未能解决的问题列出清单,分别交由市政府有关部门整改落实,并按季度报告整改完成情况,要求市政府重新报告工作,再次进行满意度测评。同时,多次组织开展实地调查视察,带着问题清单明察暗访,督导整改落实,推动问题有效解决,直到群众满意为止。

既有住宅加装电梯,一直是老旧小区居民的呼声,社会各界都十分关注。市人大常委会积极回应社会关切,将电梯加装作为持续监督物业服务和管理工作的重点,两次列入专题询问的重要议题之一,多次协调督导市政府及有关部门强力推进、抓好落实。2020年10月底,市政府出台《市城区既有住宅加装电梯实施方案》,市住建局及时成立加梯办统筹协调做好协调推进工作。目前,全市既有住宅加装电梯工作全面启动,首批11台加装电梯已通过审查,其中2台已投入使用,6台正在施工中。

“早就想加装电梯了,政策出台后,我们几户业主就联合提出了申请,盼了好久的‘电梯梦’很快就能实现了。这项民生实事的推行凝聚着市人大及其常委会为民履职的拳拳之心!”家住景泰花园7楼的王女士欣喜地说,她是咸宁市首批申请加装



电梯的业主之一。
市住建局加梯办负责人叶红英表示:“我们将通过努力,在3至5年内让所有符合条件的小区都能加装电梯,圆老百姓的电梯梦。”
听民声,懂民心,解民忧。市人大常委会聚焦人民群众最关心的实际问题,持续发力跟踪监督,使询问事项得到有效落实。10月28日,市五届人大常委会第三十四次会议再次听取和审议市政府对市人大常委会开展全市物业服务和管理专题询问问题整改情况的报告,并顺利通过满意度测评。

一督再督,让共建共治的机制得到有效实施

“有些工作举措、工作成效还比较令人满意,但有些现象也暴露出少数部门工作作风飘浮、工作不深入不细致、抓落实打折扣等问题。市政府及有关部门要做好专题询问的后续工作,抓好问题整改落实,强化追责问责,确保物业服务和管理存在的突出问题如期得到解决。”市人大常委会党组副书记、副主任万春桥在第二次专题询问时要求,让在现场接受询问的市政府及有关部门负责人坐不住了。

专题询问会后,市政府及有关部门抓住突出问题,建机制,夯基础,破难题,先后制定出台《咸宁市关于加强物业管理工作的实施意见》《关于加强物业小区业主委员会组建工作的通知》《咸宁市小区物业管理服务日常工作流程》等制度办法,有序规范物业服务和管理,有效实施“属地管理”职责和部门监管机制。

“聚焦人民群众关心的问题,回应人民群众的期盼,是政府部门义不容辞的职责。市人大常委会专题询问对我们的工作触动很大。”市政府副市长吴刚说。

为高质量推进全市物业服务和管理,市委市政府提出“确保一年实现红色物业全覆盖,两年实现物业管理规范化,三年达到全国先进水平”的创建目标,在全市住宅小区深入开展“物业服务年”“整治提升年”“标准建设年”等系列活动,加快推进全市物业服务和管理。

针对物业服务管理还有不满意的问题,市直部门结合党



史学习教育“我为群众办实事”实践活动,依据各自职能职责,深入推进小区综合执法,积极开展小区禁鞭禁毒、查违控违、消防演练、雪亮工程、安全隐患排查、突出环境问题专项整治、政策法规宣传等等,有效解决了一批群众“急难愁盼”问题,小区业主的满意度、获得感稳步提升。

位于贺胜路的尚书府小区,以前是出了名的“脏乱差”小区,2019年以来,在市住建局物业科的指导下,该小区成立

了业委会和党支部,“两委”成立后的第一件事便是深入业家中征询建议,了解小区的问题与症结,研究解决方案,最终决定更换物业公司。在小区“两委”和新物业公司的共同努力下,小区环境得到改善,管理逐渐有序。

2021年11月17日,市住建局官网公布了一批住宅小区物业企业“红黑榜”名单,对7家列入“红榜”通报表彰的物管企业,给予奖励和扶持,对5家列入“黑榜”曝光批评的物管企业,责令限期整改。推行住宅小区“红黑榜”已经成为市住建局定期监督考评物业企业情况,规范物业服务市场秩序的常态化举措。

近两年来,市住建局扛起牵头总责,把“红色物业”全覆盖当做“党建引领基层治理”的主战场,充分发挥物业管理服务企业基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用,用“红心”服务“民心”,推进物业服务和管理深度融入基层治理体系,完成了物业全覆盖目标,走在全省前列。

目前,全市1862个住宅小区实现“红色物业”全覆盖,覆盖率达到100%。在“红色物业”全覆盖工作中,全面推行“12345”工作法——建强小区党支部一个“核心”,坚持业委会、物业企业双向引领,突出自治、法治、德治“三治”融合进小区,创新共驻共建的联动、民主协商的调处、质价相符的监管、奖惩分明的激励四项“机制”,实现有阵地、有制度、有保障、有台账标准化五个目标。

一听再听,让基层自治的活力得到充分彰显

“真没想到,我提出的加大毁绿种菜等不文明行为整治力度的建议,在立法条例中能被采纳。”万康勇是南昌路小区的一名退休人员,小区内时有毁绿种菜的现象,他一直十分关注,多次反映情况。得知市文明行为促进条例(草案)向群众征求意见后,他提出要增加“严禁毁绿种菜行为,加大整治力

度”内容的建议。不久,他的建议被市人大常委会采纳,写入了条例中。

民有所呼,我有所应。针对小区群众有乱扔垃圾、乱堆杂物,携犬出户不束犬绳、不清理犬粪,毁绿种菜等不文明行为,今年,市人大常委会在制定咸宁市文明行为促进条例时,开门立法,畅通民意,集思广益,多渠道听取和采纳基层群众的意见建议。目前条例(草案)顺利通过三审。该条例的出台将依法破解物业管理难题、整治群众不文明行为,为基层小区治理提供法治保障。

市人大常委会在助推小区物业服务与管理工作中,还特别注重发挥基层群众的主体作用,不断激发基层治理的内生动力。市政府在实施市城区老旧小区改造工作时,市人大常委会要求政府部门问需于民、问计于民,民主协商议事,调动居民全程参与积极性,努力改到群众的心坎上。老旧小区改造实施方案明确规定,小区入户调查率和群众支持率达到80%及以上的,方可申报改造计划,反之,暂缓申报。

位于咸安区浮山街道银泉社区的鄂棉小区,过去“脏乱差”出了名,去年完成老旧小区改造后一跃成为全市的样板小区。如今,居民楼整齐排列,楼栋间宽敞开阔,小区环境整治有序……“要诀在于多听大家的意见,众人的事情由众人商量着办大家才会满意。”小区党支部书记兼业委会主任顾希强介

绍。在准备申报老旧小区之初,鄂棉小区党支部和业委会通过入户走访、星空夜话等广纳居民意见,“改不改”“改什么”“怎么改”由居民说了算,充分征求居民意见,有效调动了居民参加改造的热情,不仅解决了遗留问题,还实现了停车、娱乐等资源共

“只有提升服务品质,做好每一件小事,让居民的心暖起来,才能让居民积极配合我们的工作。”桂泉小区物业公司经理曹时坤说。桂泉小区曾经也是“三无”小区。市城发集团桂泉物业公司入驻该小区后,仅用半年多时间,就清理了公共区域的“陈年腊货”,修剪了绿化带,安装了摄像头……在小区党支部的引领下,业委会和物业公司征求居民意见,逐项研究解决,赢得了居民的支持与参与。

“现在,小区就像一个大家庭,有事大家一起商量,小区有什么事,在小区就解决了。”新宁小区物业经理戴圣勤说。温泉街道岔路口社区的原化纤厂职工宿舍,纳入老旧小区改造,选定了专业型物业公司,由于小区党支部、业委会和物业公司三方一条心,共建共治共享,小区面貌焕然一新。

如今在咸宁,各小区均已建立民主议事协商平台,聚合街道、社区、小区党支部、业委会、物业公司五方力量,构建起了“有事多商量、有事好商量、有事会商量”的民主协商机制,基层民主治理在群众家门口焕发出新的活力。



本版策划:市人大常委会研究室
本版文字:刘汉松