

聚焦“民生小事” 共筑余杭“安居梦”

本报记者 沈艳瑜 通讯员 杜恒军

“良”者,美丽也,“渚”者,水中之陆地也。

随着良渚古城遗址申遗成功,良渚这方美丽之洲也成为实证中华五千年文明之圣地。良渚街道作为杭州市余杭区的超大型街道,居住着近50万人口,下辖46个村社、100余个住宅小区、4个工业园区和1个大型农副产品物流中心,多元复杂的社会生态让物业服务、老旧小区加梯等主要矛盾纠纷日益突出。

基层治理,一头连着经济社会发展,一头系着群众幸福指数。为治好阻碍群众和谐生活的“疑难杂症”,不断提升城市治理现代化精细化水平,余杭区坚持以党建引领为主线,赋能基层社会治理,将区住建局的“幸福红立方”“巡回调解室”和区人民法院的“共享法庭”等基层治理项目深度融合,充分发挥各自资源优势,多元化解矛盾纠纷,共同守护良渚这一方美地。

联动解纷助力和谐物业服务

物业服务联系着千家万户,不仅关系到群众的生活质量,也是社区基层治理的重要内容。截至2023年8月,余杭区人民法院良渚人民法庭(以下简称良渚法庭)尚有未处理的街道物业纠纷存量470件,涉及辖区32家物业服务企业(包含10家已退场物业公司)。

“物业纠纷频发,牵涉人数众多,很多纠纷经过橄榄枝、天平、律谐、街道调委会等调解组织多轮调解仍无法成功,导致立案、审理迟滞。”良渚法庭庭长苏仲文说,缺乏有效处置的司法资源是一方面,街道、村社、业委会参与度低也是一方面。许多群众焦急等待却等不到结果,信访风险也随之提高。

良渚法庭、余杭区住建局联合街道、社区负责人以及物业公司、业委会成员试点定期召开物业源头治理综合协调会议,从加强住建对物业公司的监督管理、落实街道社区的属地责任、收集反馈业主整改意见、督促物业公司整改提升等多维度出发,明确各方职责,构建联动化解机制。通过“会诊”,用专业人士的“声音”为案件审理提供有力支撑。“这可以说是物业纠纷分类化解机制的1.0版本。”良渚法庭吴阳介



绍。而到了今年,试点全面铺开,良渚法庭又携手区住建局开始探索物业纠纷分类化解机制的2.0版本,以物业费收缴率为参考指标,从预防风险到纠纷解决,形成“一小区一方案”的个性化定制。

日前,在某物业公司开庭现场,四位业主情绪激动,指责物业工作人员不作为、服务不到位。一位业主反映,邻居胡乱搭建违章建筑的问题从未得到解决;另一位业主反映,外墙漏水多年,物业总是推脱……此起彼伏的声音“剑指”物业公司。

法官听了各方意见,首先和调解员一起安抚了业主的情绪,随后开始释法说理:

“物业的主要职责是做好合同签订内的小区服务项目。如小区交付时间长外墙漏水,物业可以帮助协调保修,但保修期内的维修责任是开发商的。再如胡乱搭建违章建筑,物业可以阻止和规劝,但城管部门才能作出认定和处罚。如果分不清责任,一股脑怪物业,大家都不交物业费,致使小区物业服务瘫痪,造成生存环境受损、小区生活品质下降,那就得不偿失了。”

一番话下来,四位业主都厘清了其中的责任关系。物业公司代理人随即将其中一位业主单独拉到调解室,10分钟左右,该业主就交了物业费,剩余三位业主也紧

跟着交了物业费。庭后,住建局也配合共享法庭对物业公司进行了培训,针对小区存在的问题形成整改方案。

在物业纠纷分类化解机制下,良渚法庭联动区住建局“房调委服务站”依据物业费收缴率等指标进行分类处理。在明确未交费业主合理诉求、督促物业公司整改的基础上,通过示范性案例立案、社区巡回审判的形式进行普法宣导,营造物业与居民和谐共生的良好氛围。自该机制运行以来,良渚法庭共计处置旧存物业纠纷470件,其中在诉前调阶段调撤101件、诉中阶段调撤120余件。

加梯治理提升居民“幸福指数”

如果说物业纠纷是社区治理的“旧疾”,那么加装电梯纠纷就是一个“新患”。

加装电梯的过程总是一波三折,电梯井安装位置、开门方向、外部装饰色彩、连廊形式等细节,都是涉及民生的“关键小事”。近日,余杭某小区业主赵先生(化名)终于结束了长达1000余天的加梯“马拉松”,来区住建局献上锦旗。

事情还要从2022年初说起。和许多

加装电梯纠纷的起因一样,赵先生所在小区的加梯工作也遭到低层住户的反对,多轮调解下来,始终未能顺利叩开他们的“心扉”。

“如何让电梯既不影响采光,又不影响通风?”“绿植遭到破坏后,该如何补种?”“电梯后续如何维保?”……在推进加梯工作的过程中,区住建局牵头成立的加梯助推小组悉数记录每一位住户的意见

建议,又邀请街道、业委会、物业、业主、电梯建设单位等多方参与协商。为了让低层住户也能享受加梯带来的福利,协商决定为他们提供铺设地砖、粉刷墙面、增开通风窗口等美化工程服务。最终,加梯成了小区所有居民都喜闻乐见的事。

“全程介入、全程指导、全程跟踪、全程服务,是打通加梯‘堵点’‘痛点’的关键。”余杭区住建局相关负责人回忆

起这1000余天中的一幕幕,感慨万千。

为改善老旧小区居民出行环境,提升老龄群体生活“幸福指数”,持续擦亮“一老一小”民生服务,余杭区住建局积极把握老旧小区改造、电梯加装优惠政策等机遇,推动民生实事工程落地见效。目前,全区累计加装电梯221台,承载起2600余户业主“一键直达”的幸福美好生活。

“幸福红立方”引领基层治理进步

悠悠百姓事,枝叶总关情。今年,余杭区委组织部、区委社会工作部、区住建局联合印发《提质城市新中心、建设幸福红立方全面加强党建引领三方协同共治的实施方案》,大力实施红色引领、立体协同、方寸暖心的“幸福红立方”工程,充分发挥党组织在小区治理中的核心领导作用,持续推动党建引领社区居委会、业委会、物业服务企

业三方共治,化解了一批小区治理重点难题,推动新时代“枫桥经验”向住宅小区延伸。

良渚街道有部分小区始建于20世纪80年代,有的小区还是开放式的。小区车位本就有限,加之外来车辆可以随意进出,给居民生活带来了极大困扰。类似这样的无物业老旧小区,在余杭区的数量还不少,如何破解治理难题?

余杭区加快推动物业服务提质增效,注重以“企业化、市场化”的方式,探索片区化“市政养护+物业服务+商业运维”城市大物业综合运营模式,将公共区域的绿化、保洁、设施设备养护等工作委托物业服务企业来实施,在扩大专业化物业覆盖面的同时,提升片区整体物业服务质量。

“良渚法庭还引入了市场化调解,推动相关主体购买市场化调解服务,各调解员

专职负责联系片区内小区业主,询问、制作物业服务整改清单。”区住建局相关负责人说,调解员会督促有问题的物业公司限期整改,并跟踪关注,待整改完成后,再进行调解,如业主对整改结果不满意,再联合法院、街道、社区、业委会等进行现场检查,做好公众评判。“探索建设领域‘和谐社会’体制机制建设是我们不断追逐的目标。接下来,我们将依托‘幸福红立方’和‘巡回调解室’平台,继续深耕基层治理,研究深入推进住建领域纠纷源头化解的意见或制度,治好‘已病’,防牢‘未病’。”

解决好居民的“幸福要事”,是“三方协同”多跨联动的具体实践,更是余杭区基层治理的生动缩影。从“有居”到“宜居”,居民的获得感正在通过看得见的方式呈现出来,居民脑海中的“安居梦”也在加速实现。

