

「三驾马车」合署办公 小区也有「一网通」

在党总支引领下，城上城居委会、业委会、物业坐在一起为民解忧

□记者 张翠玲 实习生 姚怡

“您好，请问有什么可以帮您？”10月27日，城悦志愿者工作室的汤守英在城上城居民区党建引领合署办公服务中心值班，面对气呼呼地走进来的七旬老翁包爷叔(化名)，她始终面带微笑，热情地接待了对方。包爷叔反映的是7号楼高空抛物的问题。汤守英在来访登记本上做好信息登记后，将包爷叔带到当天值班的张承一面前。作为城上城居民区党建引领合署办公服务中心负责人、党总支委员，张承一一边倾听包爷叔的讲述，一边在“城上城党建平台”生成工单并派发给物业经理刘岭春。该工单编号为“112”号，当前状态为“待处理”。

刚刚挂牌一月余的城上城居民区党建引领合署办公服务中心，正是在城上城居民区党总支党建引领下，针对社区居民反映最多的长期存在的业主与物业矛盾打造的阵地，让居委会、业委会、物业公司“三驾马车”不仅坐在一起为居民解决问题，还将“合署办公”作为二级菜单收录于小程序“城上城党建平台”之中。居民可以在移动端上传问题，平台精准派单，党总支线上督办，问题工单形成闭环，实现24小时全天候“民呼我应”。如此一来，社区治理变得更加智能、高效、透明，从而进一步提升社区居民的幸福感和满意度。

党建引领“三驾马车”合署办公

城上城居民区位于芷江西路街道南端，面积0.08平方公里，辖域里只有一个小区——城上城(又名“精文城市家园”)。城上城小区建于2004年，是高档商品房小区，也是一个有着6000余居民的大社区。以往类似高空抛物这样的问题，居民不知道应该去找居委会、物业还是业委会，往往有问题首先想到去居委会，然后再在居委会工作人员的引导下找物业或者业委会，而物业、业委会并不在居委会一起办公，要电话联系或者到他们办公场所去处理，这一来二去，往往矛盾就会“爆发”。

而如今，包爷叔走进10号楼M2底楼，抬头就能看见墙上新挂了一块“城上城居民区党建引领合署办公服务中心”(居委会、业委会、物业公司联合办公室)牌子。接待人员和值班人员的热情接待和及时登记，着实让包爷叔的气消了许多。在倾听完包爷叔的诉说后，张承一在电脑上通过“城上城党建平台”第一时间派单给物业，并电话告知物业经理刘岭春“来新单了！”此外，他还耐心地跟包爷叔解释说：“您反映的问题我们已经记录，并派单给物业公司。根据我们的经验，处理高空抛物这类问题需要收集证据，所以请您耐心等待一阵子，欲知处理进度如何，您可以通过几天来电咨询或者在移动端打开微信小程序‘城上城党建平台’进行查阅和追踪。”

居委会主任张海燕说：“我们每天接待居民，很大一部分都和物业有关，居民首先想到居委会，其实很多问题光靠居委会是难以解决的。”

针对商品房访中较突出的业主与物业间的矛盾，2019年以来，街道党工委书记柯琪亲自调研，最终年底立项筹备，今年10月在城上城居民区成立了党建引领合署办公服务中心，将居委会、业委会、物业放在一间办公室里合署办公。



大屏幕上显示工单当前状态



在城上城居民区党总支党建引领合署办公服务中心，汤守英正在接待来访居民

科技赋能 小区也有“一网通”

为了让居民从反映问题到解决问题全程只跑一趟，小程序“城上城党建平台”于近期上线，以互联网技术为支撑，为党建引领合署办公提供了科技支撑。

“城上城党建平台”集新闻资讯、通知公告、网格化党建、区域化党建、党务政务公开、志愿者报名等10余项功能为一体，是为全体小区居民打造的一个线上共建共治共享的社区生活共同体。“咱们这个6000人的大社区也有了‘一网通’，家门口这点事儿尽在掌握。”年轻居民小李说。不仅城上城居民区的新鲜事、政务、服务类的信息在此平台上也有相关链接，比如想要得知办理上海市居住证流程，点击相关链接即能成功跳转，十分方便。

记者看到，居民区党总支党建引领合署办公在“城上城党建平台”界面二级的菜单“C位”，十分显眼，点击界面上的“合署办公”菜单就会有一个问题收集界面弹出。小区居民将生活中遇到问题上传就可以生成工单，不仅可以看见工单处理过程，还能参与工单验收。

小区里有了“一网通”，年轻人也更加关心社区了。小区楼道里的灯坏了，窗边晾衣架上放置花盆，划线乱停车……拿出手机拍照，登陆“城上城党建平台”上传问题交办即可。记者了解到，对于小修小补之类的问题，当日即可办结；对于像高空抛物、流浪猫“成灾”这类复杂问题，则在每周四举行的“1+5+X”共治联席会上讨论，寻找解决方案。

居民难题 三方合力解决

记者在城上城居民区党建引领合署办公服务中心看到，粉刷一新的办公室里，大屏幕、办公桌、电脑等办公用品一应俱全，墙上贴着党建引领合署办公接待人员安排及有关责任章程。据党总支书记季云介绍，党建引领合署办公设在下沉式小广场附近，这样可以让居民能方便找到，同时物业有了在居民区的“落脚点”，业委会也不用另找办公点了。“三驾马车”在一起办公，居民有什么“边界”不清的问题，“三驾马车”的代表当场可以决定哪一方是解决问题的主角，如果需要一起解决的，则马上可以解决，再也不用让居民奔波了。

11月18日，7号楼安装了探头，耗时1个月零4天后，令包爷叔头疼的高空抛物问题通过党建引领合署办公解决了。从前，高处

被扔下来的玻璃酒瓶、饮料瓶和各种垃圾落在他家平台的绿化丛中，爷叔曾经多次找过物业，苦于没有证据，这一现象屡有发生。而安装探头并不是物业一方能决定的。在党总支的支持下，经党建引领“三驾马车”合署办公讨论后决定，以项目化运作的形式给高空抛物现象严重的楼栋安装监控，7号楼也在本次安装之列。自监控安装完成后，包爷叔家平台上的绿化丛干净多了。

近期立项的还有流浪猫绝育项目。对于流浪猫在小区的生态，一直以来都是热点问题。爱猫的居民喜欢在小区投喂猫粮，不爱的居民认为流浪猫很脏，抓伤了小朋友可不得了，再者乱投喂容易孳生蚊虫和细菌等，影响小区环境卫生。9号楼的唐女士曾经就不怎么喜欢猫，特别反感小区里的爱猫人士乱投喂，有的甚至将猫粮从楼上空投而下，落到唐女士家的平台、窗台上，令其十分头疼。于是，她通过移动设备，在“城上城党建平台”合署办公菜单里反映了这一问题。针对流浪猫带来的治理问题，居委会、业委会、物业坐在一起讨论，得出了给流浪猫绝育后再倡导领养或文明投喂的方案。

而流浪猫绝育需要费用，一只市场价就要数百元，钱从哪里来？抓流浪猫也是个技术活，需要与猫相熟的人引诱，还需要专业的手法和工具，且有被猫咬伤、抓伤的风险。面对这些问题，党建引领“三驾马车”再次合署办公，并邀请唐女士及小区爱猫人士出席，会上讨论决定以众筹的形式，给流浪猫做绝育。此外，17号楼有位爱猫阿姨自荐她有抓猫的经验，经常在居委会门前出没的“小黑”就是她亲手抓去做绝育的。众筹给流浪猫做绝育的通知一经发出，小区居民踊跃捐款，纷纷推荐做绝育性价比高的商家。大家有钱出钱、有力出力，短时间内就成功筹得爱心款近4000元，唐女士也积极捐款，对流浪猫绝育项目十分上心。同时，爱猫人士还多方比价，最终和“中标”的商家协商了“团购价”，以每只猫百来元的价格成交。据悉，流浪猫绝育项目将分批进行，由爱心人士投食诱猫出来后，请“中标”商家带工具前来捕获并进行绝育，最后再进行领养等事宜。12月上旬，该小区将进行首批抓猫绝育行动。

城上城居民区党总支党建引领“三驾马车”合署办公，件件有回音，事事有着落。季云表示，党建引领合署办公现在还处在探索阶段，在实施初期需要不断地听取居民的意见并改进，进一步探索社区治理创新机制。下一步，党总支还希望通过引入党代表、居民代表、社会组织等一起来“坐镇”，提高社区自治共治水平，共同建设好美丽家园。



小程序“城上城党建平台”界面



城上城流浪猫绝育项目启动会现场