

政民连心桥 有事您说话
市民建议

居民参与制定公约 解决社区治理难题

问题摆上桌面 大家来定规矩

楼道里堆着旧家具、杂物,走路都得侧身,消防通道也堵着。小区公共绿地上有人开荒种菜,施肥浇水异味大,蚊虫也多。过去的治理方法就是贴贴通知、口头劝功,问题反反复复。能不能换个方式,让乱堆乱放的人参与到管理中来,让他们意识到问题的严重性,彻底把问题解决掉。

赵学茹

■ 记者 韩爱青 文/摄

10月23日上午,武清区杨村街东旺巷社区馨如园小区,杨先生下楼遛弯,楼道里干干净净,不用再侧着身子过。之前,他自己就在楼道里堆着旧家具、杂物,邻居上下楼都得绕着走。“以前觉得放点东西没啥,后来社区让我跟邻居面对面坐下谈,又让我参与制定社区公约,才明白楼道是大家的,堵的是自家的路。”他说。如今,他把旧家具搬走了,还当起了楼门监督员。东旺巷社区下辖馨如园、馨吉园、馨旺园三个小区,2000多户居民。近几年,楼道堆物、小院私垦菜园是社区最难根治的两项治理痛点。居民习惯在楼道堆放闲置家具、杂物废品,最多的一户在楼道堆放着四五件老式木质大家具,挤占通行空间、堵塞消防通道;15户居民占用公共绿地开荒种菜,异味扰民、蚊虫横飞。此前社区多次入户劝导,收效甚微。“公示栏贴了,口头也劝了,问题还是反反复复。”社区党委书记、居委会主任高海荣说。

居民赵学茹把大家的烦心事写成建议。街道和社区接到建议后,认真研究,怎么让居民参与到治理中来。针对楼道堆物,社区把堆物居民和受影响的邻居请到一起,面对面把话铺开。杨先生起初不以为然:“我放的是自家东西,又没挡谁的路。”邻居苏玉忠当场反驳:“您那几件旧家具一摆,我们推婴儿车都过不去,万一着火往哪儿跑?”几句话下来,杨先生不吭声了。社区顺势请他全程参与社区公约的制定,讲清安全底线、讲透邻里情理、讲明公约初衷,逐条听取住户诉求,逐条打磨条款。他



清理完小菜园,空地成了小微公园。

从公约的旁观者、违规者,变成参与者、制定者。“自己定的规矩,从内心就有一种敬畏感。”杨先生和另一位邻居王先生,都在制定公约后主动清理了堆物。楼道问题破了题,社区趁热打铁,聚焦第二个难题——院内私垦小菜园。这一次,社区把种菜居民和反映问题的居民请到一起,当面沟通。赵学茹率先开口:“种菜施肥味道太大,蚊虫也多,你让邻居们怎么过日子!”种菜居民李先生也不示弱:“我种点菜怎么了,总比绿地荒着强!”双方你一言我一语,火药味儿十足,但也把矛盾直接摆上了桌面。种菜居民说自己的难处,投诉居民讲受到的困扰,几轮沟通下来,种菜居民慢慢松了口,“我们清理没问题,但地不能荒着,要利用起来。”

清理后的空地,一部分恢复成绿地,一部分做了硬化,成了居民散步休闲的地方。有一处空地留着一截枯死的树桩,居民把树桩当支架,搭了张小桌子,旁边摆上座椅,收拾出一个社区休憩角。

社区把公共绿地管护、公共空间使用、毁绿乱象整治等条款一一写进公约,用制度固化成效。目前,

社区已在修订完善社区总公约的基础上,针对老旧小区、新小区的差异化特点,量身打造两类小区公约;眼下又以单元楼门为最小自治单元,制定楼门微公约。从社区总公约定方向,到小区分类公约定标准,再到楼门微公约定细节,三级联动的自治体系让公约真正落地。

高海荣告诉记者,过去是“社工跑在前,群众跟在后”,现在是居民自己提建议、定规矩、守规矩。楼道通了,菜园清了,规矩是居民自己定的,守起来也心甘情愿。一条建议,为两个老大难问题找到了解决路径,也聚起了居民管好自家事的心气。

Q 天津日报

微信扫一扫

听民意、解民忧、聚民智、惠民生,“政民连心桥 有事您说话”专栏搭建各区委、政府与百姓沟通的桥梁。更多内容,请扫描二维码或者微信搜索“天津日报”,私信、留言。

老旧小区招物业难,留物业更难——

算清“明白账” 解开“死疙瘩”

■ 记者 胡智伟

老旧小区治理,难在哪儿? 环境差、设施旧、没人管,桩桩件件都不省心。南开区王顶堤街盈江西里南院就卡在一道坎上:早年开发商物业撤出后,小区长期失管,再想找新物业,要么没人愿来,要么来了也留不住。居民觉得“以前不花钱也有人管”,物业觉得“这点钱根本转不动”,双方各算各的账,矛盾越拧越紧。怎么办? 社区把居民和物业拉到一张桌上,摊开账本、当面聊透,硬是一点点把结解开了。

各说各话 陷入恶性循环

盈江西里南院建于2006年,是典型的远年商品房。原开发商物业退出后,小区长期没人管:杂物乱堆、绿地荒芜、飞线充电、外来车辆随便进。由于长期缺乏稳定物业服务,邻里矛盾频发,治理一度陷入“失管—失序—失信心”的恶性循环。最近几年,社区一直想整治环境,第一步就得把物业稳住。可老旧小区有个绕不开的怪圈——“招物业难,留物业更难”。物业进场后发现运维成本高、收费率低,赚不到钱,就只能缩服务、撤场子。社区帮忙谈了好几家物业,但人家一看小区底子薄、收费低,扭头就走。社区反复琢磨,发现表面上是物业留不住,根子上是居民和物业“想不到一块儿去”。多年低标准物业费,让居民形成了固定习惯。“我们住这么多年一直这个收费,以前也正常管护,凭什么换了物业就要多花钱?”有这种想法的居民不在少数。可从物业的角度看,老旧小区活儿碎、事儿杂、人工成本高,服务想提

质,钱就得跟上。两边各有各的理,长期各说各话,小区治理就这么僵住了。

当面对账 重建双方信任

为打破信息壁垒、重建双方信任,盈江东里社区党委书记李芄雅牵头搭了个议事平台,让居民和物业面对面交底、逐条对账。今年3月,在街道办事处协调下,社区准备引入新物业公司进入小区试运行。然而整个过程并非一帆风顺。在物业公司和居民代表第一次议事会上,有居民当场提问物业公司负责人:“你们的收费依据是什么? 如果我们交了物业费、车位费,你们能提供什么服务?”这话问到点子上了。面对疑虑,社区没有回避,而是组织物业逐条记录诉求然后拿出答复。

在第二次议事会上,物业把保洁、清运、设施维保、园区值守等全部运维成本一一公示,让居民直观看懂:服务背后,钱到底花在哪儿了。社区也跟物业耐心交底:小区老年居民多,低费居住习惯根深蒂固,收费一下子涨上去,大家接受不了。最后社区与物业商量出一个办法:“试运营”。

4月,新物业开展免费试运营,集中清理堆物杂草、修复园区环境。实打实的变化摆在眼前,居民看到了服务价值,双方对立的心态慢慢松动了。会下,居委会又反复协调物业明确承诺,将安防设施升级、外来车辆管控、园区秩序整治,全部纳入服务清单。

5月,新物业正式进驻小区。很快,更大的挑战接踵而至。小区240余户居民,规划车位仅77个,供需严重失衡。原计划依托外部项目增设道闸、监控等设施,

却因工期延误迟迟无法落地。居民焦急等待,甚至质疑:“是不是做样子给我们看?”关键时刻,社区果断调整方案,不再等待外部项目,推动物业自主测绘、安装基础设施,破解“等靠要”困局。

基础设施到位后,社区与物业协同推进车位优化:重新规划一楼公共区域,动员一楼住户让出窗下空间,将车位增至百余个。此举不仅缓解了停车难,更让电动车主受益。凭借物业证明,居民即可向电力部门申请安装充电桩,告别“外出充电”或“飞线充电”的窘境。同时,物业迅速清理外来车辆,联合园林部门定期排查树木安全隐患,回应居民关切。

平衡诉求 探索长效治理

新物业入驻5个多月,盈江西里南院的变化非常明显。事后看来,社区搭建平台让物业和居民充分沟通,起到了非常重要的作用。社区没有偏向任何一方,而是立足民生实际和物业生存底线,找平衡点。小区保留亲民的基础物业费标准,物业通过车位收益补充运维缺口,既减轻居民负担,也保障物业能够良性运转、持续服务。

“老旧小区治理千头万绪,环境乱象、停车难题、管护短板都是表象,归根结底是信任问题。解决彼此信任问题,很多难题也会迎刃而解。”李芄雅说。

老旧小区治理很难找到统一标准答案,居民关心实实在在的居住体验,物业要维持基本运营。盈江西里南院的尝试,就是坐下来算账、面对面商量,在居民诉求和物业运营成本之间寻找可行的平衡点。这种双向理解、遇事共商的做法,也为其他老旧小区破解管护困局提供了务实参考。

我市首家知识产权共享法庭敲响第一槌

■ 记者 李倩 文/摄

“我们发现,被告生产的自行车使用了与我方近似的商标,侵害了我们的商标专用权,我们要求被告停止侵权并承担赔偿责任。”近日,我市首家知识产权共享法庭迎来首次公开庭审。

据了解,为进一步强化知识产权司法保护与行政保护协同联动,今年9月,和平区人民法院与武清区知识产权局签订知识产权共享法庭共建协议,在天津市知识产权保护中心武清分中心建立了全市首家知识产权共享法庭。

本次公开庭审的是一起侵害商标权纠纷案件,原、被告均为自行车生产企业。庭审中,在法官主持下,原、被告围绕原告商标权的权利基础、被告是否构成商标侵

权等焦点问题,进行举证、质证,并充分发表辩论意见。原告当庭拆封公证封存的被诉侵权实物,并与正品进行细致对比。

庭审过程严谨规范,层次分明。法官结合案件审理作出风险提示,引导企业增强知识产权保护意识。武清区市场监管局执法人员、武清区企业代表、京津冀三地律师代表到场旁听。

和平区人民法院民四庭副庭长贾丽娜表示:“知识产权共享法庭下沉产业一线,既可以方便当事人诉讼,缩短维权周期,提升解纷效率,也可以通过示范庭审、法官释法等形式开展普法宣传,推动知识产权纠纷在源头化解。未来,共享法庭将结合武清区的产业特点,选取商标侵权、传统品牌保护等类型的典型案件进行公开庭审,带动更多市场主体提升法治意识,依法合规经营。”

东丽区名都园社区打造一站式为老服务

走进“银龄驿站”成老人日常

■ 记者 刘波

金秋敬老月,东丽区华新街道名都园社区“银龄驿站”里人头攒动。义诊台前老人排队测血压,志愿者手把手教长辈操作智能手机,社区门口新设了助老打车站,几位老人正等着工作人员帮忙叫网约车。热闹的场景已成为社区敬老服务常态化的日常写照。

名都园社区下辖4个小区,60岁以上老人占到近两成,独居、空巢老人居多。“入户走访时,网格员摸清了老人们的烦心事:看病没人陪同、独自在家怕发生摔倒等意外情况、出门打车不会用手机,不少老人盼着有健康保障,还有文娱生活。”名都园社区党支部书记张澄介绍,社区作为华新街道“银龄驿站”的试点社区,打造为老服务主阵地,把一整张养老服务清单上墙公示,老人走进党群阵地,就能一站式咨询、现场体验所有惠老项目,不用再多头跑腿。

“以前去医院看病,子女上班没时间陪,挂号、做检查一个人手忙脚乱,现在社区通过链接企业提供便捷服务,有专人全程陪诊,省心多了。”家住名都园的张大爷说起这项服务连连点赞。依托驿站开展的“时光解码师·青银共创营”助老志愿服务项目,社区整合医院、商户、高校志愿者等多方力量,帮助医疗服务落到实处。针对行动不便的老人,驿站引入专业机构推出全流程陪诊服务;社区卫生服务中心定期坐诊,公益体检、慢病随访、口腔义诊轮番开展。一键呼叫报警器也陆续安装到独居老人家中,一旦突发状况,一键就能向家人发出预警。

吃饭难、出行难,也是老年人面临的生活难题。社区依托街道老年食堂,保障老人就近就餐;对接家政机构,给高龄老人提供平价上门保洁。最受欢迎的还要数社区门口刚投用的助老打车站,站牌预设医院、药店、菜市场等目的地,没有智能手机的老人拨打热线就能人工叫车,60周岁以上老人每月可领取专属打车优惠券。子女可以绑定亲情账号,远程帮老人约车、查看行程,彻底解决老年人出门打车难的痛点。

社区民警、法律顾问定期走进驿站,开起养老反诈小课堂,揭穿保健品骗局、投资理财陷阱;围绕赡养纠纷、财产继承、意定监护等问题,律师面对面答疑解惑。志愿者开设智能手机公益课堂,一对一教学网购、线上办事,帮老人跨过数字鸿沟。

敬老月里,邻里百家宴、“封存时光”怀旧挑战赛轮番举办,工笔画、太极拳、古筝等公益课程常年开课,让低龄老人走出家门,日子过得充实热闹。

如今,“银龄驿站”的十类助老服务、五大服务板块全年常态化运转,助餐、助医、助行、助学形成完整服务网络。从节日集中关怀,变成全年长效守护。名都园社区持续深耕“时光解码师·青银共创营”助老志愿服务项目,把一桩桩养老小事办细办实,让敬老爱老走出敬老月,扎根在每一天稳稳托起辖区老年人的幸福晚年。

“玥老红娘站”20年接待6538人次 领证265对

一面彩绘墙“绘”出社区红娘情



■ 记者 吕献峰 文/摄

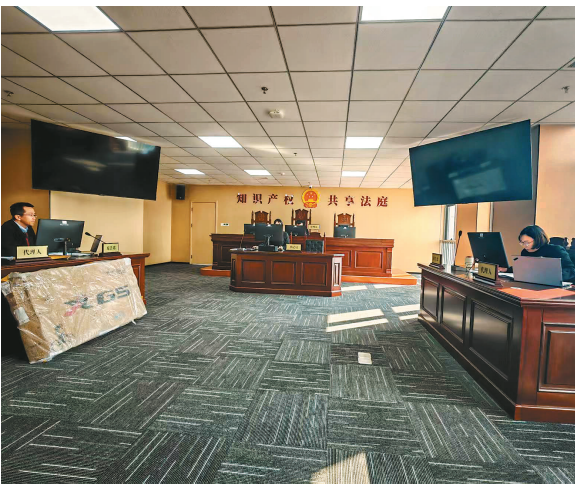
近日,三位画师在河西区友谊路街文明里社区党群服务中心墙上勾勒桃花瓣时,遛弯路过的刘大娘凑上前问:“这是画嘛呀?”画师笑着回:“画咱社区的‘红娘站’,给大伙儿添喜气!”这面彩绘墙长11.25米、高3.12米,画师们当天从8点多动笔,到17时20分竣工。墙绘一亮相,不少路过居民驻足拍照。

墙面上,桃花灼灼、喜鹊登枝,“社区红娘”卡通形象笑意盈盈,一句“幸福联线,津喜相遇”格外打眼。“这墙一画完,立马就有了热气儿。”社区党委书记、居委会主任宋社英站在墙根下仰头看了半晌,跟旁边社工念叨。果然,没一会儿工夫,路过的居民就掏出手机“咔嚓”拍上了。

这面墙画的可不是凭空想出来的景儿。墙背后那间挂着“玥老红娘站”牌子的工作室,才是真正的“故事窝子”。“从2006年建站到现在,累计接待来访6538人次,反馈已领证的有265对。”宋社英掰着指头给记者算。依托“党建+妇建+社会组织”三维服务模式,红娘站精准对接不同人群的婚恋需求,针对性搭建青年“缘分桥”、再婚人士“续缘桥”、残疾群体“关怀桥”、老年群体“夕阳桥”,打造本土化、常态化、公益性的婚恋交友服务平台,切实为民解忧。

正说着,红娘志愿服务队的王阿姨推门进来,手里攥着个小本本。“宋书记,上周五那姑娘跟小伙子见面完,反馈说聊得挺好!”王阿姨是四名专职红娘之一,每周五雷打不动在这儿值守。她翻开本子,里头密密麻麻记着来登记人员的情况:“有的大龄青年圈子窄,有的是老人想找个伴儿不好意思跟儿女说,还有残疾孩子家长抹着泪来的——咱这儿都得管。”

宋社英接过话头:“咱这‘玥老红娘站’有个‘4+10+N’的队伍——4名专职红娘周五固定坐班,10名流动红娘随时搭手,再加上N名兼职的党员志愿者、热心居民,全是义务服务。大家靠诚心、细心、用心、尽心这‘四心’待人,咱这红娘站不光画在墙上,更得办到老百姓心坎上。这面墙就是咱社区的‘喜事招牌’,谁家孩子没对象,先来这儿报到!”



案件公开庭审现场。