

山东省寿光市人大常委会聚焦代表建议办理,走出“老旧小区新管”的创新之路

# 找准物业“小支点”撬动群众“大幸福”

■ 本报通讯员 张玉娟 刘 聪

物业管理连着千家万户,是群众身边的“关键小事”,更是关系社会和谐稳定的“民生大事”。山东省寿光市各级人大代表聚焦群众期盼,提出加强小区物业管理服务的建议,市人大常委会巧用“望、闻、问、切”四字诀,积极为物业管理工作“把脉问诊”,倾力助推全市物业管理服务质量提升,让群众幸福感在“家门口”升级。

## “望”表识里 知群众之“急”

代表们走进社区、信访大厅、大集“摆摊设点”,与群众拉家常、聊心得,以“巡诊”方式征集社情民意,记录反馈问题。代表们累计接待、走访群众2100余人,挖掘物业管理相关矛盾纠纷179条,在认真整理群众诉求、深入开展调查研究的基础上,向常委会提出《关于加强小区管理 提升物业服务的建议》《关于职能部门密切配合 形成物业管理合力的建议》等,助力实现民情直通、民意直达。

“能不能给我们2号楼建个电动车棚啊,遇到下雨天车辆没地方放,充电也很不方便。”幸福里小区张阿姨说。“一些物业公司为了节省成本,雇佣没有专业技能和素质的人员,导致小区设施维护不到位、环境卫生差、安全隐患多。同时,物业人员与业主之间的沟通也很差,遇到问题不及时处理,严重损害了业主的权益和感情。”寿光市人大代表李文全反映。

座谈从基础设施等小角度精准切入,人大代表和居民代表们各抒己见、气氛热烈。寿光市人大城建环资委副主任委员李建忠认真听取大家反映的问题和提出的建议,表示将在汇总整理后,转交相关职能部门研究解决,并及时跟踪督办和反馈办理情况。

## “问”计知需 解群众之“愁”

规划等部门负责人表示,专题询问问出了压力,也问出了责任,承诺一定按时限给群众一份满意的答卷。寿光市人大常委会主任武治强表示:“询问绝不是‘一问了之’,常委会将认真梳理问题,进行清单式交办,并持续跟踪监督。相关职能部门要加强组织领导、落实工作责任,推进各项措施落地见效。”

为进一步强化监督的刚性,此次专题询问专门设置了“部门满意度测评票”,询问结束后,与会人员现场填表、投票,对应询部门应答情况分别进行

满意度测评和工作评价,现场公布结果。同时还邀请市委组织部、市政府、市编办有关负责同志参加,既能在出现推诿扯皮的情况下快速厘清责任,又能在询问现场考察干部,还能督促应询部门正确对待人大监督,抓好问题整改落实。

“此次专题询问,把人民群众最真实的声音、最迫切的诉求带到会场上,是践行全过程人民民主的生动体现。作为人大代表,我会持续关注物业管理服务工作。”刚下会场,市人大代表朱天平就兴奋地谈起了自己的感受。

面提升物业管理服务品质。

2024年以来,在寿光市人大常委会的督促下,鸿基、怡景花园等小区道路破损、门禁损坏、车辆乱停乱放等20多项共性问题得到解决;推动住建局结合2023年全市老旧小区改造工程,推出“社区+公益性物业”模式,对市区60多个“三无”小区实行物业服务公司托管,走出了一条“老旧小区新管”的创新之路。如今,全市老旧小区基础设施提档升级、服务功能更加完善,获得群众一致好评。

“下一步,常委会将持续紧盯问题整改,依法督促职能部门深入探索推进物业管理服务工作,不断提升物业管理服务现代化水平,以高质效的人大监督助推守护群众‘家门口的幸福’!”武治强表示。

## “闻”声知意 纾群众之“难”

依托圣城、洛城等镇街人大代表联络站,联合属地社区,对全市500多个住宅小区进行“拉网式”问卷调查,收集整理“门禁损坏、监控缺失、楼顶漏水”等群众不满意的堵点难点,以及反映强烈的共性问题68项。

为把情况摸清弄透,常委会领导分别带队,组织部分常委会组成人员和人大代表,邀请物业管理领域的专家和社会工作者,全程参与调研活动。先组织职能部门和物业企业开展自查,提出工作中存在的问题,再围绕自查情况和民生诉求,有针对性地进行“解剖麻雀”式调研,找准病根、开准药方,先后察看百

会组成人员和人大代表化身“考官”,围绕群众关切,开门见山、直截了当,针对全市物业管理方面存在的问题精准发问、直指“病灶”;住建、综合执法、公安等部门单位一把手现场应询,直面问题、坦诚作答,既谈打算、又讲办法。一问一答间,问出了工作短板、百姓期盼,答出了责任担当、郑重承诺。

寿光市住建局负责人表态,将进一步强化对物业行业监管,牵头研究解决物业管理的堵点问题,建立完善物业企业淘汰机制,带动物业企业服务水平整体提升;综合执法、公安、自然资源和

## “切”根知症 应群众之“盼”

活动,确保问题“清仓见底”。2023年10月,常委会组织部分人大代表、群众对部分小区基础设施及物业管理服务情况开展调研,并提出“坚持党建引领,全面落实各项工作职责,构建住建、综合执法等相关部门与供电、供气、供热等相关单位共同参与的‘大物业’工作格局”“强化街道、社区属地管理责任和监督职能,充分发挥街道和社区在物业管理中的基础作用”“定期对物业项目经理、业委会主任等关键岗位人员开展业务培训,增强服务理念,提高行业素质和服务能力”等建议,并对调研发现的部分小区

2022年,寿光市社会治理服务中心接到的12345政务便民热线,其中涉及物业管理方面的投诉就占了总投诉量的9%,引发社会舆论普遍关注。2022年11月,在寿光市圣城街道人大代表联络站开展的“人大代表进站接待选民”活动中,有居民向寿光市人大代表李杰反映,位于主城区的商业新村南院存在“脏乱差”的问题,群众意见很大。

李杰经过走访了解到,该小区建于上世纪90年代,由于小区管理不善,相关配套设施迟迟没有跟进,物业管理缺位、设施老化、环境卫生脏乱差等

没有调查,就没有发言权,寿光市人大常委会聚焦小区物业管理深入开展调研,“一方面要列好调研提纲,明确调研方向,做好统筹规划;另一方面要深入群众,现场看、当面听、直接问,真正把情况摸实摸透,推动代表建议真正落到实处。”寿光市人大常委会主任武治强强调。

常委会充分利用智慧人大信息化平台,“扫码见代表”、微信“随手拍”等小程序,面向社会征集物业管理存在的问题和提升管理服务质量的意见建议,通过12345政务便民热线等渠道,广泛梳理关于物业管理的问题线索。同时,

2023年3月,寿光市人大常委会坚持问题导向,将开展专题询问作为推动物业管理服务质量提升的重要抓手。

“请问政府相关部门如何进一步加强物业企业的监管,全面提高物业管理服务水平?”“如何健全完善合理的物业费调整机制,既能让业主接受,又能保障物业企业健康运转?”“群众反映楼顶漏水、路面破损、房屋维修等问题,但物业往往以各种借口不予解决。请问住建局,作为物业管理行业主管部门,你们采取了哪些措施,建立了什么样的长效机制来解决这个问题?”

询问现场,提问、回答、追问、补充,两个小时的时间,有备而来的14名常委

专题询问只是手段,根本目的是推动问题解决。会后,寿光市人大常委会要求市政府相关职能部门要进一步深化对物业管理重要性的认识,把消除物业乱象作为工作的出发点和落脚点,列出问题清单,找出问题根源,不断改善居民生活环境,并在前期调查研究的基础上,结合专题询问会上代表们提出的问题和意见建议,认真归纳整理,汇总形成问题和整改“两张清单”,转交市政府和被询问单位研究办理。

盯着问题持续跟踪,是确保监督工作取得实效的关键。寿光市人大常委会多次开展执法检查、视察和调研等

# 为10万制衣工人畅通就业路

## ——广东省广州市海珠区人大代表关于优化招工对接环境的建议办理纪事

■ 本报通讯员 叶永泰 李玉萍

2024年3月,广东省广州市海珠区凤阳街道的康鹭新招工广场人潮涌动,热闹非凡。拿着样衣的招工代表、上万名制衣工人忙碌而有序地进行着招工对接。而在一年前,他们还在康乐中约南新街附近“站街招工”,人车混杂,你推我搡,秩序混乱不堪。

康鹭片区内的招工对接环境得以优化,制衣业者从“无序站街招工”转变为“规范入场招工”,离不开海珠区人大代表与区人大常委会的重视与全力推动。

康鹭片区位于广州市海珠区凤阳街道中大纺织商圈,包括康乐、鹭江两个城中村。在该片区1平方公里的范围内,聚集了逾万家制衣小工厂、小作坊,吸纳了超过10万名制衣工人就业,每天都有庞大的工人在康乐中约南新街聚集,自

发形成了“招工一条街”,原本狭窄的城中村道路拥堵不堪,对城市公共秩序及周边居民生活带来严重影响。尽管政府相关部门进行了多次专项整治,但由于片区内没有足够的公共空间容纳如此大规模、高频次的用工对接活动,因此痼疾难除。

针对上述情况,海珠区人大代表邱绿娜深入一线调研,充分了解制衣厂负责人和务工者的真实诉求,针对片区内制衣业发展低端粗放、用工管理不规范、劳动权益保障薄弱等问题,于2023年4月底向常委会提出《关于更加重视和加强海珠区和谐劳动关系治理工作的建议》《关于加快促进海珠区人力资源服务业高质量发展的建议》等相关建议,力促招工对接环境优化升级。

据了解,2023年开始,康鹭片区城中村综合整治提升按下快捷键。根据海珠区“一工程三行动”相关工作部署,坚持“拆、治、兴”并举,全面改善提升城市面貌与人居环境。为了有效

落实代表建议,2023年6月,海珠区凤阳街道办事处联合区人力资源和社会保障局着手部署建设康鹭新招工广场,计划将鹭江篮球场改建为场所固定、设施健全、配套完善的招工市场,并采用“政府主导+第三方机构运营”的方式,确保运营服务的质量与效能。区人大代表邱绿娜积极支持推动招工广场建设,在视察建设进度时提出了“重点强化招工广场的服务保障功能”“发挥好保障务工者权益、推动品牌创建与产业升级的服务载体作用”等意见和建议。

代表建议受到海珠区人大常委会的高度重视。区人大常委会主任陆世泽多次率队调研招工广场建设运行情况。调研组提出,在康鹭片区城中村综合整治提升进程中,要充分发挥人大代表重要作用,积极听取群众的呼声,政府相关部门要主动与代表沟通听取意见建议,汇聚智慧合力,促进城中村综合整治工作走深走实。在海珠区人

大常委会的指导下,凤阳街道人大工委多次组织市、区两级人大代表到康鹭片区调研招工广场建设运营情况,听取制衣业经营者和务工人员的意见建议,为招工广场的进一步完善提供更好的建议与思路。

2023年8月31日,康鹭新招工广场正式建成启用。据了解,招工广场集供需对接、信息发布、政策宣传、技能提升、争议调解等服务功能于一体,每日能为1万多名制衣业者提供招工对接服务,最高日进场人次达到4.3万。2023年12月,该招工广场被广州市人力资源和社会保障局认定为创新打造和谐劳动关系培育基地。招工广场以“惠民”“解纷”为两大重点,为异地务工者搭建公共服务平台,成为助力基层社会治理的和谐力量。2024年2月4日,在“让爱送你回家”活动中,康鹭片区的近百名湖北籍务工人员坐上了开往武汉、荆州、监利的三辆公益爱心大巴,踏上了温暖回家路。

目前,康鹭片区内的招工对接环境得到极大优化,招工秩序明显改善,获得周边群众的高度认可。康乐村村民表示:“现在走在街上感觉比以前安全多了,道路不拥挤,心情也舒畅。”来自湖北的制衣工人王师傅说:“这里有水喝、有凳子休息,有问题能够找工作人员帮忙,如果身体不舒服还可以去医院,我们终于不用站在街上揽活儿了。”

海珠区人大常委会相关负责人表示,将持续发挥人大代表作用,密切与康鹭片区人民群众的互动联系,协同相关部门加强片区改造进程中的就业保障与民生服务工作,助力海珠老城区焕发新活力。

Y 议案建议故事  
IANJIANYIGUSHI