

## 西宁城西区建设“微综合体”化解小区矛盾纠纷

### 瞄准小院小楼 服务做细做优

本报记者 刘成友 贾丰丰

大都市里有城市综合体，乡村兴起田园综合体。在青海省西宁市城西区，基层社区有个“微综合体”。

“微综合体”啥模样？一起来世通国际小区瞧一瞧。这里有“圆桌听证会”解决难题，有“居民说事点”提供便民服务，有“红色影厅”展映爱国电影，还有趣味运动会、“四季有约”老年集体生日会、“老少同乐”百姓故事会等。小区居民乐在其中，满是自豪。

“微综合体”上连街道社区、下连小区业委会，找准关键节点，补齐服务短板，化解矛盾纠纷，打通基层治理的“最后一米”，实现社会治理共建共治共享。

#### 措施更精细

#### 满足居民多样需求

作为西宁市近几年开发的桥头堡，城西区在快速发展的同时，也曾饱受“成长的烦恼”：一些小区物业管理有疏漏、服务态度差、矛盾隐患多，导致基层治理不到位，群众意见大。如何推进小区建设、化解矛盾纠纷，打通基层治理末梢，成了当务之急。

从去年夏天开始，城西区积极探索实施“微综合体”，立足小区楼院半径小、居民构成多样、服务需求多元等特点，推动服务力量由社区向小区下沉，促进群众、业委会、物业公司、社区之间实现共建共治共享。

兴海路街道办事处尕寺巷社区的党员中心户马金梅和老姐妹曹玉兰、王贵荣结成小组，隔三差五到小区的孤寡老人家里，帮忙打扫卫生、收拾家务，鼓励独居老人出来参加活动。双目失明的高辉清说：“多亏了这几位好姐妹，让生活多了很多乐趣。”

“微综合体”，一个“微”字，瞄准小区、小院、小楼，对象精准、内容精细；一个“综”字，侧重“麻雀虽小，五脏俱全”，资源集聚、力量多元、功能多样。截至目前，按照“小区支部主导型、物业主导型、融合联动型、自主管理型”4种形式，城西区共在全区组建党建“微综合体”121个，覆盖小区405个，覆盖率占一半还多。

“通过‘微综合体’，实现党建力量下沉，建好主心骨、选好‘生力军’、定好主框架，不仅让许多便民措施更深入，同时实现了资源整合，让群众点单、党组织服务，更好地服务群众。”城西区常委、组织部部长马毓玲说。

#### 沟通更顺畅

#### 搭建交流议事平台

胜利路街道北商业巷社区，一度设施落后、环境脏乱、冲突不断，“乱放垃圾的、房顶漏水的、噪音扰民的，各种问题层出不穷，社区干部手忙脚乱。”社区党委书记肖红告诉记者。

自从有了“微综合体”，社区党委整合社区内外资源，搭建交流议事平台，服务到每一位住户家里。旧窗户换了、破煤房拆了、杂物堆少了。“原来没有活动室，一到冬天，老年人窝在家里干着急，出门锻炼净受冻。”赵德莲老人说。不久前，社区党委痛下决心，“电路保洁物业负责，活动设施社区解决，管理维护居民想办法”，老年活动室的问题一下子解决了。

活动室从开设到现在，没人吸烟也没人乱扔垃圾，还有几位居民主动维护秩序，效果超出预料。78岁的蔡礼华老人更是主动承担起活动室的后勤工作，征求大家意见后制定了老年活动室管

理准则。

小区党支部搭建起物业公司与业主之间的沟通桥梁，发挥业主的积极性主动性，小区服务更周到了；楼栋党小组利用楼院微信群，及时了解掌握居民诉求，许多疙瘩解开了。瞄准主要问题，突出综合职能，发展专业服务，很多社区书记感受到了巨大变化。“如今去社区转一圈，招呼多得打不过来。”肖红切身感受到满满的获得感。

“4点半学校”、24小时应急服务队、移动办公桌、便民小板凳、社区维修队、纠纷调解队，在许多小区应运而生。城西区同步跟进小区支部委员的培训工作，实现小区支部书记轮训全覆盖，不断提升其履职能力，让小区支部在服务群众中起到“轻骑兵”作用，推动社区服务从保障基本、满足共性向多元兼容、品质提升转变，推动各项服务落细落小落实。

纠纷更好解

多方协商明确责任

安泰华庭小区主要由居民小区、写字楼和商业街3个板块组成，如何平衡业主与业主、业主与商户、业主与租户之间的矛盾，一直让社区党委头疼不已。去年夏天，由社区党委党员、物业公司党员和业主委员会党员共同组成的小区党建综合服务站正式成立。其中，“民情议事会”成了重要抓手。

首次“民情议事会”，小区内停车难、噪音多、违规办补习班等问题被一一摆上桌面，“责任担当认领、问题马上整改、结果及时反馈，当时就处理大小问题6起。”社区党委书记李黎峰说。

在此过程中，社区党委、小区党支部、物业公司、业委会和党员、居民代表共同参与，多方协商解决，真正实现小区自治。“小麻烦变得不麻烦了，生活也丰富多彩了。”小区居民刘海云高兴地说。

自“微综合体”实施以来，党员带头，居民参与，各方配合，全区共调处装修扰民、树木遮阴等各类矛盾纠纷281次，解决管网老化、电线乱搭、更换水电表等问题251件，组织各类宣传活动494场次，受益群众达1.8万人次。

变化提升在不知不觉中发生：退休党员赋闲在家的少了，为民服务的多了；业主和物业相互指责的少了，协商解决问题的多了；各单位之间相互推诿扯皮的少了，主动服务的多了；老百姓的幸福指数增加了，社区干部的工作也更有条理、更有方向了，物业公司也从中受益良多。西宁景辉物业公司紧扣打造老旧小区“新管家”的目标，建成景辉物业党建服务站，其所服务的小区居民投诉率与过去相比下降了一半。

“接下来，我们将根据需要分层培养人才队伍，结合推进‘物业服务提升三年行动’，构筑收集民情民意、汇聚民心民智、解决民忧民盼的平台，既给试点小区下达‘过河任务’，又帮助试点小区解决‘桥和船’的问题，真正实现社会治理共建共治共享。”马毓玲说。