# 槐荫区中大槐树街道裕园社区——基层治理重在解难题

槐荫区中大槐树街道裕园社区位于槐荫区东北部，社区党委下设9个党支部，党员286人，辖区面积0.78平方公里，现有居民2800户，8000余人。近年来，社区先后获得全国先进基层党组织、全国先进基层群众性自治组织、全省干事创业好班子等荣誉。

裕园小区建于1998年，基础设施老旧，房顶漏雨、墙体渗水、院落积水、道路坑洼不平等问题，为居民生活带来诸多不便。团队围绕解决基层群众所需所盼，积极与街道、槐荫区有关部门沟通对接，成功争取到了中央财政支持的雨污分流、老旧小区改造提升两个城市更新项目，为社区改造提升提供了资金保障，解了社区“燃眉之急”。施工期间，一方面团队充分听取民意，召开恳谈会议30多场，征求党员群众意见51条，根据居民反映意见，先后与设计公司沟通百余次，为项目设计提出修改意见42条，让居民自己的事自己做主。另一方面紧盯施工环节，安排专人盯紧靠上，全程跟踪项目建设，从项目立项、规划审批到施工建设，都严格监督把控，先后与施工方沟通50余次，解决了一批隐患问题，有效确保施工质量。

作为开放式小区，裕园小区有500多辆私家车，但只有100多个车位，供需失衡比较严重。近年来，停车难、行路难，抢占车位造成的纠纷多、车辆刮擦事件多、12345市民服务热线投诉多等“两难三多”的问题日渐突出。如何破解这个难题？团队最先想到了基层群众自治，但是在认真论证后被否决，一方面车位供需矛盾突出，没有分流停车场难以解决，另一方面小区出口太多也很难管理。团队与街道、居民代表多次对接协商后，决定在车位管理和智慧化建设上同步发力。一是引进槐荫城市停车建设运营管理有限公司对停车进行统一管理，通过在社区内规范停车位、在社区附近增设分流停车场，满足社区居民停车需求。二是积极与交通部门、城管部门争取，设计“两进三出”五个出入口，清理社区内报废的僵尸车，提高公共资源使用效率。三是运用智慧停车管理，居民在进小区之前就知道哪里有空余车位，让居民停车更便利。多措并举下，社区停车难题得到了有效解决，2023年，裕园社区智慧停车案例成功上线中国干部网络学院基层治理专区。

提起信托，人们首先想到的往往是资产管理方式。而在裕园社区，通过信托与物业服务结合，构建了一种新的社区治理路径。三箭和平嘉园小区是回迁小区，共两栋楼，住宅560套，实际入住358户。业主入住率低，物业费缴纳不足，物业公司常年亏损。2022年4月，物业公司服务到期，主动提出退出。面对没有公司愿意“接盘”的情况，团队深入分析问题症结后，决定采用信托制物业服务，系统重构物业费权属关系。将物业费以及停车费、电梯广告收入等小区公共收益设为属于全体居民的共有基金，物业公司按照约定比例提取酬金，剩余部分全部用于小区服务，最大程度提升社区居民参与感、获得感。2022年7月，团队引进山东如彬物业管理服务有限公司接手小区物业服务，得益于信托制物业服务模式的推行，物业公司工作开展非常顺利，物业费缴纳率从不足40%跃升至92%，物业主动联系主管部门更换了长期塌陷损坏的井盖，及时清理楼道里堆积的杂物，给独居老人送菜、送药等。社区居民和物业公司充分信任、合力维护小区环境，实现了服务质量高、缴费率高、居民满意度高、投诉率低的“三高一低”局面。目前，裕园社区“信托制”物业服务模式已在全市7家小区试点推广，试点小区矛盾纠纷数量均明显下降，三箭和平嘉园荣获济南市“泉城红色物业”星级小区，《党建引领信托服务，三步走破解社区物业管理难题》荣获全国优秀党建案例。