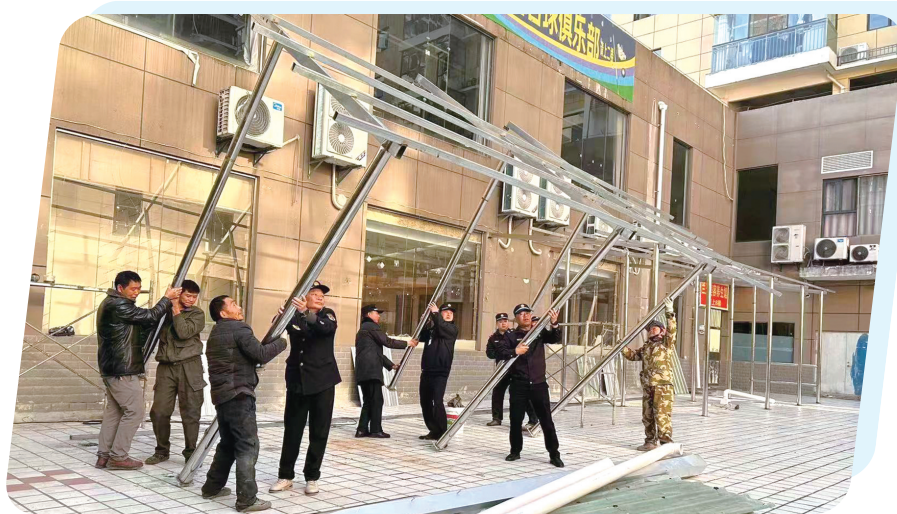


“记者昨日从市综合执法进小区工作专班获悉,2024年,我市31个综合执法进小区工作专班持续聚焦物业领域问题,通过小程序征集问题、常态化巡查执法、事后电话回访等形式开展工作,共化解各类物业领域问题1856个,全市小区物业投诉量和居民幸福感“一降一升”。

■记者 徐国文



竹溪县综合执法进小区工作专班依法拆除该县一处违法建筑。(资料图片)

去年,市综合执法进小区工作专班化解物业领域问题1856个 居民投诉量和幸福感“一降一升”

小区新建119个充电设施 张先生再也不怕没位置充电了

张先生家住郧西县城关镇校场坡社区时代新城小区,为了上下班方便,他购买了一辆电动自行车代步,可刚买没多久就遇到了难题——小区电动自行车充电设施不足。

据了解,时代新城小区共有6栋楼491户,之前仅有35个电动自行车充电桩,远远无法满足居民的日常充电需求。

“稍微回来晚一点就找不到充电位置,第二天只能坐车上上班。”张先生表示,时代新城小区不少居民反映过此情况,但问题一直没有解决。去年5月,张先生通过小程序向综合执法进小区工作专班反映了这个问题。

接到居民反馈的问题后,郧西县综合执法进小区工作专班联

合城关镇政府、房管部门到实地了解情况。去年6月,经过协调,由该小区开发企业出资5万余元,分区规划停车位置,新建109个电动自行车充电桩、10个新能源汽车充电桩,该小区业主日常充电需求得到满足。

“效率真高,问题解决后不久,还有工作人员对我们居民反映的问题进行回访。”提起综合执法进小区工作专班,张先生竖起了大拇指。

据了解,截至2024年底,我市共有居民住宅小区1500余个。2024年,综合执法进小区工作专班共收集各类物业领域诉求2062个,已执法化解销号1856个。小区居住环境进一步提升,居民生活更加舒心。

市级回访居民600人次 他们的感谢让小周备受鼓舞

“你好,请问是丹江口市三官殿街道均州老街社区世纪星城小区26栋楼的王女士吗?现在家里的水电可以正常使用吗?”近日,市综合执法进小区工作专班工作人员周扬阳对一起物业领域诉求化解情况进行回访。

据了解,市综合执法进小区工作专班每月发布一期群众诉求满意度榜单,每期榜单公布20个以上物业问题化解成效,周扬阳每半个月对居民诉求问题是否解决、各县市区综合执法进小区工作专班工作是否落实进行回访。并督办县(市、区)工作专班和属地社区对群众诉求办理成果回访全覆盖。

25岁的周扬阳在市综合执法进小区工作专班办公室工作,主要负责居民诉求满意度回访、工作调度督办、每月简报资料收集等工作。截至2024年12月底,周扬阳累计回访居民600余

人次。

“最初,电话回访时有一些紧张,流程不太熟悉,工作效率不是很高。此外,一些居民因为对问题解决不满意,语气不太好,遇到这些情况,我有点不知所措。”提起刚接手工作前两个月的窘迫,周扬阳有些不好意思。

随着时间的推移,周扬阳干起来越来越得心应手。如今,在回访居民时,她总能快速精准的做好了解并登记在册。遇到情绪激动的居民,她会耐心安慰,并及时将问题反映到属地的综合执法进小区工作专班,及时督促问题

解决。“回访中,居民会因为一件小事得到解决表示感谢。”对于周扬阳来说,他们的好评就是对她最大的认可。周扬阳表示,今后将以更加饱满的工作热情完成本职工作,为更多物业领域问题化解贡献力量。

我市成立了31个工作专班 两年来问题化解率95%

2023年,我市成立了31个市、区、街道三级综合执法进小区工作专班,共465人,形成了上下贯通、部门联动的执法工作体系。

市综合执法进小区工作专班发动小区居民,通过小程序进行随手拍、随时报,常态化对全市物业领域问题进行收集甄别,将居民反映强烈的问题及时向综合执法工作专班、街道社区、物业公司交办,实行限

时办理。

两年来,市综合执法进小区工作专班共交办7205条物业领域群众诉求,涉及环境卫生、服务收费、违法建设、停车管理、小区供暖管理、公共设施维护、房屋维修等方面,开展专项行动668次,常态开展电话抽查回访900余件。其中,已督促化解销号6865条,销号率95%,一大批物业领域问题得到解决。

新闻加点料

县(市、区)综合执法进小区工作专班热线电话

丹江口市:5210136,郧阳区:2726277,张湾区:8529728,茅箭区:7223346,郧西县:6224386,房县:8793208,武当山特区:5661757,3227861,竹山县:4223626,竹溪县:十堰经开区:8319971。

街道(城关镇)综合执法进小区工作专班热线电话

张湾区汉江路街道:8615665,张湾区车城路街道:8511192,张湾区红卫街道:8528259,张湾区花果街道:8563381,十堰工业新区:8518281,茅箭区五堰街道:8666171,茅箭区二堰街道:8877209,茅箭区武当路街道:8266786,茅箭区东城开发区:8769654,丹江口市均州路街道:5217710,丹江口市大坝街道:5227906,丹江口市丹赵路街道:5200210,丹江口市三官殿街道:5520288,丹江口市新港经济管理处:5222929,郧阳区域城关镇:7232725,郧西县城关镇:6227219,房县城关镇:3246703,竹山县城关镇:4222135,竹溪县城关镇:2735556,武当山特区武当山街道:5667388,武当山特区太极湖街道:5658609。

AI快评

综合执法:为小区居住环境“保驾护航”

综合执法进小区,探索出了一条基层治理的新路子。多部门联合执法形成强大合力,能有效解决诸如私搭乱建、违规停车、环境卫生差等单靠物业或个别部门难以根治的问题。

小区违章现象得到整治,公共空间得以恢复,环境更加整洁有序,居民的生活舒适度显著提高,这不仅改

善了居住环境的“面子”,更提升了社区治理的“里子”,增强了居民对社区的归属感和认同感。

同时,综合执法也为今后小区常态化管理提供了经验借鉴,有助于建立长效机制。期待这样的行动能够持续推进,为小区居住环境“保驾护航”,共同营造和谐美好的家园。