

# 这个社区广场改造居民说了算

中共武汉市委社会工作部 朱张桥 中共武汉经开区工委社会工作部 王磊

## 【案例背景】

“以前社区通知啥,我们就听啥;现在不一样了,充电桩建在哪、广场怎么改,都是咱们自己商量出来的!”家住武汉经开区沌阳街道官士墩社区的陈阿姨指着焕然一新的邻里文化广场,脸上写满了参与感和自豪感。官士墩社区始终坚持以党建为引领,以民主协商为主线,聚焦“居民参与难、共识形成难、项目落地难”等治理痛点,逐步探索出一条“群众提事、民主议事、协同办事、公众评事”的社区治理新路径。

## 【治理办法】

### (一)聚焦治理难题:从“替民做主”到“由民做主”

官士墩社区是典型的新建城市社区,居民以年轻家庭和上班族为主,老年人口也逐渐增多。社区成立初期,面临公共空间不足、配套设施不完善、居民之间陌生疏离、参与意识不强等现实问题。传统的“社区决定、居民执行”治理模式,难以精准对接居民多元诉求,导致居民对公共事务态度冷淡、项目推进阻力大、社区认同感较弱。为破解治理困境,自2023年起,社区党组织通过构建民主协商机制,并以“邻里文化广场改造”作为首个试验项目,通过广泛征集居民意见、召开多轮议事协商会,推动社区治理实现从“替民做主”到“由民做主”的深刻转变,切实增强了居民的归属感和话语权。

### (二)构建协商体系:让民主议事融入社区治理全过程

#### 1. 建强议事平台:让民意畅通无阻

社区着力构建“线下+线上”立体议事网络,确保不同群体“有地方说话、有机会发声”。线下设立“居民议事厅”“网格议事角”,定期召开“民情恳谈会”,方便老年人、带孩家庭等群体就近参与;线上则通过微信议事群、小程序建议通道等方式,广泛吸引上班族建言献策。在邻里文化广场改造过程中,社区先后组织5场线上线下协商会,累计收集并采纳居民针对性建议40余条。“广场休闲椅的样式、照明灯的种类,都是大家一票一票投出来的。”社区工作人员表示,这种“从群众中来、到群众中去”的工作方法,使改造方案更加贴合居民实际需求。

#### 2. 激活联动合力:让资源聚



官士墩社区开凉亭议事会共商社区事宜。



花园改造前后对比。

#### 沙成塔

“广场能这么快建成,离不开江汉大学的设计支持、税务部门的器材捐助,还有咱们居民捐赠的绿植!”社区工作人员介绍,社区治理不是“独角戏”,而是“大合唱”。社区充分发挥“五社联动”机制作用,有机整合社区、社会组织、社工、志愿者与社会资源。在广场改造中,各方主体各司其职、协同发力:高校团队江汉大学免费提供规划设计;共建单位税务第三稽查局捐赠休闲座椅、凉亭等设施;街道执法中心协调人力清理场地;物业公司承担地面硬化与设施安装;业委会与居民自发捐赠绿植、健身器材等;社区志愿者还组建“广场维护队”,负责日常清洁与设备检查,真正形成“小事自治、大事协办”的良好机制,实现资源整合与优势互补。

#### 3. 做实项目牵引:让实事落地有声

社区将居民高度关注的问题转化为具体治理项目,如电动车棚扩建、小区门禁升级、非机动车

道改造、加装电梯风幕机、儿童游乐场建设等,推行“一事一议一策”。每个项目从方案设计到竣工验收,全程通过公众号、公告栏实时公开,并邀请居民代表组成监督小组,参与材料核验、进度跟踪和质量评议,确保项目阳光运行、扎实落地、群众满意。同时,社区注重长效机制建设,出台《民主议事规则》《社区项目管理办法》等制度,明确议题收集、多方议事、监督反馈和激励回馈等机制,构建“议前调研一议中协商一议后落实一果后评估”的治理闭环,使民主协商从“靠自觉”走向“有规章”,保障其持续的生命力与实效性。

### (三)彰显治理成效:共建共治共享幸福家园

通过持续深化民主协商实践,官士墩社区不仅顺利完成了邻里文化广场改造、电动车棚扩建等一系列民生项目,还募集社会慈善资源近3.6万元,更使居民角色从“旁观者”转变为“参与者”。问卷调查显示,居民对社区公共事务的参与

意愿从35%提升至68%,对社区治理满意度高达95%,各类投诉率同比下降35%,实现了“小事不出社区、矛盾不出网格”的和谐局面。“以前邻居之间都不认识,现在一起商量社区的事,邻里关系也越来越亲近。”居民们纷纷表示,“共建共享的幸福家园”不再是遥远的口号,而是可感可及的日常。

## 【成效与启示】

实践表明,民主协商是破解新建社区治理困境的一把“金钥匙”。只有真正让居民成为社区建设的“主角”,才能激活治理内生动力;只有搭建机制化、透明化的议事平台,才能凝聚共识、化解分歧;只有将“议事”与“办事”紧密结合,才能赢得信任、形成良性循环。下一步,官士墩社区还将建立“民主协商指数”评价体系,从参与广度、决策透明度、落实效率和居民满意度等维度进行全面评估,持续优化工作机制,努力探索可复制、可推广的基层民主协商治理经验。