

摆开“议事桌” 共答“治理卷”

中共武汉市委社会工作部 朱伟 中共青山区委社会工作部 李弦

【案例背景】

青翠苑社区始建于1997年,是青山区首个经济适用房小区,位于友谊大道以北、南苑社区以东的城乡接合部,总面积0.16平方公里。社区有民政院、国税院等8个院落,128个门栋,1935户居民,常住人口4469人。作为典型的老旧小区,其治理面临“三多”挑战:老年人口占比较高(21%)、流动人口比例较大(超20%)、基础设施问题突出。面对治理难题,社区积极践行新时代“枫桥经验”,探索出一条“民事民议、民事民办、民事民管”的基层善治新路径。

【治理办法】

一、搭建多维议事平台,畅通民意表达“主渠道”

为破解老旧小区沟通壁垒,青翠苑社区打破传统模式,精心构筑了覆盖全域、贯通线上线下的立体式议事矩阵。通过设立灵活多样的议事载体,确保无论是家长里短还是社区大事,居民的心声都能被听见、被重视,实现民意表达无死角。

网格“家常小桌会”。化整为零,在休闲长廊、凉亭等居民聚集区设立灵活议事点,通过“长廊议事”“板凳会议”等形式,就地解决邻里纠纷、设施维护等民生“微实事”。2025年累计化解楼道充电、管道渗漏等难题23件。例如,13栋通过3次“小桌会”协商,创新形成“定时定点集中充电”方案,有效化解电动车充电安全隐患与邻里矛盾。

社区“党群议事厅”。构建“1+8+N”协商机制(社区党委统筹、8个院落党支部落实、多方力量参与),聚焦加装电梯、老旧小区改造等“关键事”。以房产院79门电梯加装项目为例,经6轮协商,在退休干部雷林师傅等志愿者精准测算采光影响、科学制定阶梯式分摊方案后,成功实现12户居民100%同意签约,项目顺利推进。

线上“微信议事群”。打造“云端议事”平台,突破时空限制。在3号院休闲长廊改造中,线上高效征集增设健身区、保留休息凳等12条合理化建议,采纳率100%,充分体现“指尖上的民主”,保障年轻群体参与



家常小桌会。

权。

二、创新协商规则体系,筑牢议事决策“硬支撑”

为确保议事不走过场、决策科学高效,社区着力于制度建设,确立了清晰的议事原则和分级路径。这套规则体系为民主协商提供了坚实的程序保障,让每一场讨论都有章可循,每一个决议都经得起推敲,推动治理从“漫谈”走向“精议”。

“三不”原则立规矩。不搞一言堂,坚持民主表决,确保话语权平等。不回避矛盾,建立问题台账,直面治理难点。不拖延办理,实行限时办结,提升响应效率。

“三级议事”明路径。楼栋议小事,实现邻里互助即时响应。例如,通过协商,明确了由志愿者乐惠、黄树武等师傅结对帮扶卜婆婆等高龄独居老人,解决了其日常照料难题。社区议中事,整合多方资源协同解决,如老旧健身器材更新等公共事务。联动议大事,如加装电梯审批等,需联动街道、住建部门破解政策流程瓶颈。

科学决策显成效。针对健身器材更新争议,运用“成本核算+民主票决”机制,形成“维修3件、更换2件”的最优方案,兼顾安全与节约,赢得广泛认同。

三、构建协同共治格局,确保协商成果“能落地”

协商成果要从“纸上”落到

“地上”,关键在于构建一个高效的执行体系。社区通过整合人才资源、优化管理流程、引入外部力量,形成了一股强大的治理合力,确保议定的事项有人办、能办好,将居民的期待转化为实实在在的成果。

人才赋能聚合力。通过“自主荐、群众推”挖掘28名社区能人组建“智囊团”。退役军人黄树武牵头“家电义修队”服务特殊群体;退休教师康勇打造“小候鸟”线上课堂惠及600余人次,为社区治理注入专业力量。

闭环管理提质效。推行“议题收集—协商议事—清单交办—结果公示—满意度评价”全链条闭环管理。针对“老人就医难”诉求,3日内即开通“绿色就诊通道”并配套智能手机培训,诉求办结率达94%,实现“事事有回音、件件有着落”。

多元联动破壁垒。社区党委主动作为,积极搭建与街道职能部门、辖区单位的共建桥梁。针对居民反映强烈的停车难问题,社区主动与交管部门协商,优化交通组织,成功在青翠路施划了15个夜间错峰共享车位,有效缓解了社区停车压力。

四、培育协商文化生态,涵养社区治理“软实力”

基层治理的最高境界是春风化雨、润物无声。社区深知,持久的善治源于深厚的文化认同。通过举办文化活动、树立先进典型、

创新互助机制,社区着力培育“有事好商量、众人的事情由众人商量”的协商文化,让民主参与成为居民的行为习惯。

文化浸润育新风。每季度举办“邻里文化节”,以“议事故事大家讲”增强认同感,志愿者宣讲传递“互助延递温暖”理念,激发参与热情。

典型引领促参与。组织开展“最美协商家庭”“议事积极分子”评选活动,示范带动500余户家庭参与。创新“时间银行”互助机制,孵化代缴水电费、爱心托管等12个互助小组,“人人为我,我为人人”蔚然成风。

公约共守塑文明。将协商成果转化为居民共同遵守的行为准则,是固化治理成效的关键。工安院居民在议事后自发提议,共同起草并投票通过《邻里文明公约》,对垃圾分类、楼道管理等作出明确约定,引导居民自我管理,邻里关系更为和谐。

【成效与启示】

青翠苑社区以系统化的治理实践,成功实现三大转变:协商主体由“少数”向“多数”扩展、协商方式从“被动应对”向“主动预防”升级、治理效能从“单打独斗”向“协同共治”跃升。展望未来,社区将深化“智慧社区”建设,推动“协商民主”与“数字治理”有机融合,持续提升居民的获得感、幸福感、安全感,筑牢幸福生活共同体。