

巧用“三字诀”，老旧小区加装幸福梯

江夏区纸坊街道河头社区干事 徐峰

【案例背景】

河头社区人大小区建于2007年,共4栋7层住宅楼,合计96户,其中55岁以上居民占总户数的89.6%。小区建房早,居民老龄化,人大小区成了名副其实的“老”小区。由于未安装电梯,老年住户出行不便,个别居民向社区提出加装电梯的需求。然而,低层住户担心电梯影响采光及占用公共空间,高层住户则对费用分摊方案有顾虑。同时,居民对加装电梯的审批流程、涉及部门及政策支持等方面的情况知之甚少,导致居民意见分歧,电梯加装推进工作受阻。对此,河头社区根据小区情况进行研判,运用“三字诀”开展工作,顺利助力小区加装电梯,让“老”小区重焕生机。

【治理办法】

“推”——加强宣传,引导居民凝聚共识

针对居民意见分歧,社区巧用“推”字诀,把政策实惠推入民心:一是加强政策宣传,整理电梯加装政策文件,用线上线下宣传方式,向居民解释加装电梯的可行性和重要性,消除居民关于电梯加装费用及流程的疑虑。二是加强实地走访,社区组织居民代表一起前往已经完成电梯加装的小区进行参观交流,让居民现场体验电梯加装之后的变化,并现场引导大家就电梯加装事项充分讨论,推动居民形成共识。

“联”——多方支援,链接资源促落实

共识达成后,社区善用“联”字诀,联动相关部门,联络成功小区,联合专业公司,促进项目落实:

一是社区联动资源支持,理清办理流程。社区积极整合多部门资源,与行政审批局相关科室同志成立专班小组,针对加装电梯涉及的复杂审批流程、进行梳理,协助居民解决了审批过程中遇到的诸多问题,例如申请表格的填写、所需资料的准备等,帮助居民简化手续。

二是社区联络小区指导,明确项目步骤。社区通过借鉴成功小区的经验,向居民详细解释电梯加装的步骤,从施工方案的制定、资金筹集到项目实施的各个环节都进行了系统梳理,确



电梯加装完成。

保了整个流程透明有序。

三是社区联合专业力量,公开比对定方案。由于小区居民对电梯的施工方案、入户方式等存在不同意见,社区邀请多家电梯公司提供施工方案,在小区现场,根据专业技术人员的讲解,居民对比各方案的优劣,最终选择符合技术、安全、成本要求的最优方案。

“退”——居民自治,推动长效治理

电梯加装势在必行,社区妙用“退”字诀,由主导退为指导,充分调动居民自治积极性,提升小区自驱力,推动长效治理:

搭建议事平台,推动民主协商。社区推动成立电梯加装协商小组,广泛征求居民意见。协商小组成员由社区工作者、高楼层与低楼层住户代表及技术人员组成。在多轮协商中,社区严格遵循公平公正、依法依规的原则,引导居民换位思考,尊重彼此立场,逐步解决了在电梯品牌选择、预算和费用分摊等方面的分歧,并推动各方达成共识。最终,居民在多次协商中达成了一致意见,制定了符合小区实际情况的实施方案。在这一过程中,居民的参与热情被充分激发,大家自愿参与到各个决策环节中,真正实现了“居民议事、民主决策”的工作模式,为电梯加装的顺利推进奠定了坚实基础。

发动小区能人,推动居民自治。在实际推进过程中,全职宝妈王玉慧主动担任业主代表,带领居民协调各项事务。她不仅积极与相关职能部门对接,确保审批手续顺利推进,还密切监督施工质量,确保工程按质按量完成。通过这一过程,居民的自治能力显著提升,逐步形成了“自己事自己办”的自治共识。同时,在社区的支持下,居民自发成立以王玉慧为代表的“志愿先锋服务队”,与社区形成良好互动机制,及时沟通协调,确保电梯加装各环节工作顺利开展。

建立长效机制,保障电梯持续运行。电梯加装完成后,居民关心的重点转向了电梯的长期有序运营。为此,依托“志愿先锋服务队”,居民自发成立“电梯自治小组”,探索并建立电梯管理的长效机制。自治小组通过制定《电梯使用公约》,明确每户居民的管理责任和义务,并推行“轮值管理员”制度,每户居民轮流担任电梯管理人员,监督电梯的日常维护和使用。通过这一机制,电梯管理工作融入居民的日常生活中,形成了共建共管、责任共担的良好局面。同时,社区还牵头引导全体业主授权小区物业公司与电梯运营方签订运营管理协议,确保电梯的日常维护和运营管理有序进行,解决了零部件更换、大修维护等问题。通过“居民自治+



社区组织居民议事协商会。

市场化运作”的模式,电梯运营管理更加规范。

【成效与启示】

河头社区以人大小区3栋2单元的加装电梯为试点,以点扩面,在“三字诀”经验基础上,升级、总结并提炼出“加装电梯八步法”,进而推进人大小区成片化、规模化加装电梯落地,一年内小区8部电梯全部推进完成。

加装电梯过程中,社区实现了从主导者向引导者的转变,还通过搭建协商平台激发了居民的自主参与活力,最终形成了“居民自治+市场化运作”的长效机制,确保了电梯的长期规范运营。该项目展现了基层治理中协商共治的典型模式,具备较强的示范效应,为其他社区在解决项目建设及微改造等问题中提供了可复制的经验。
通讯员付艳芳