

社区治理“夜协商” 高效落实民生事

中共武汉市委社会工作部 朱张桥 中共汉阳区委社会工作部 刘磊

【案例背景】

为深入贯彻落实基层民主协商机制,畅通居民诉求表达渠道,汉阳区四新街道澜菲溪岸社区紧紧围绕基层治理现代化目标,坚持以群众实际需求为导向,以“共建共治共享”为核心理念,创新打造了“澜菲夜语”议事品牌,逐步构建起开放包容、高效务实的群众议事平台。通过夜间温情场景重塑协商模式,实现“居民烦心事、社区协商办、成效大家评”的治理闭环,显著提升居民的归属感、参与感和满意度。

【治理办法】

品牌筑基

“夜协商”精准回应居民诉求

针对社区居民日间工作繁忙、传统议事方式参与度低、形式单一等现实问题,“澜菲夜语”首创“夜协商”模式。在社区居民议事厅设立“星空圆桌”,每月召开多方联席会,社区工作者、物业代表与小区支部书记、楼栋小组长和居民代表们围坐夜话,围绕小区环境改造、公共设施维护、邻里关系调解等热点难点问题展开深入讨论,共同为社区治理出谋划策。

在4个小区红色驿站开辟“微光议站”,网格员携带移动议事箱驻点收集诉求建议,实现“即提即议、快速响应”。截至目前,网格员累计收集居民意见建议217条,其中有效建议164条,已响应处理142条,响应率达到87%。其中第三网格收集数量多达71条,通过网格员对移动议事箱的宣传,面向志愿者的号召,大家逐步尝试向议事箱传递诉求,其中第一条建议就是由孙阿姨提出的希望能将小区内的游乐场更换地胶。本着与物业服务中心为邻的天然优势,邀请物业谢经理现场办公,承诺整改时间,15天后第一条建议落到实处,大家纷纷对移动议事箱刮目相看,更多的意见建议反馈到驿站,更全面地倾听居民的心声,社区也同步调整服务计划,将居民的期盼精准地回应到家门口。今年以来,已成功调处包括楼道杂物清理、宠物扰民、电动车随意停放等34项民生小微议题,获得居民一致好评。

为确保议事流程规范、高效,社区建立“三阶四步”(议题征集、



“星空圆桌”围坐夜话,为社区治理出谋划策。



“微光议站”里,网格员收集居民建议。



社区召集居民议事。

听证协商、满意度回访阶段,云端提案、夜间听证、居民定项、施工监督四步)标准化处理机制。以社区党群服务中心亲民化改造为例,通过“云端提案—夜间听证—居民定项—施工监督”四个环节,广泛吸收居民意见,不断优化空间功能布局,最终在三个月内高质量完成改造,显著提升了服务空间的实用性和亲和力。

实践深耕

民生实事在协商中落地生花

“澜菲夜语”平台自运行以来,取得显著治理成效。已累计有600余人次参与议事协商,共计开展议事协商27场,形成有效提议23项,落实解决93%。参与主体也从最初的支部负责人、党小组长,逐步扩展至社区能人、工匠达人、居民代表及志愿者团队等多元群体。多方参与直接推动了社区治理指标优化,邻里纠纷就地化解率提升40%,居民协商议事知晓率达92%,居民议事协商参与率高达87%。

通过“线上投票+线下议事”双轨协商,楼栋党小组长姚勇牵头组织金地澜菲溪岸J5小区居

民共同参与扩建电动车停车棚选址、设计,带领志愿者组织投票选方案,并通过民主投票确定最终实施方案,扩充电动车停车位120个,有效解决了居民停车难、充电不便的问题,缓解了4个楼栋大厅停车堵塞问题,改善了小区环境秩序。

在社区党群服务中心亲民化改造过程中,项目组主动邀请银龄、妇女儿童、青年代表及新就业群体等八个组别参加投票与协商,广泛听取各方意见,不断优化改造方案,共同拟定空间使用公约,最终打造出功能完善、符合居民期待的党群服务阵地,增强了居民的参与感和主人翁意识。

创新突破

居民从“旁观者”变为“规划师”

“澜菲夜语”品牌的创新之处首先体现在时间维度上的突破。将议事时间延伸至夜间黄金段,解决“上班族缺席治理”痛点。退休老兵李传举担任“夜话大家长”后感叹:“晚上议事时年轻人献计献策,社区终于听到青春声音。”

将协商文化植入社区肌理,在四季主题活动中穿插议事品牌

宣传;设置议事达人表彰,让“有事好商量,有事多商量”成为社区新风尚。“澜菲夜语”以星火之微点燃社区治理的创新火炬,让协商民主从制度文本走向居民生活。当月光洒在议事圆桌,我们见证着居民从社区治理的“旁观者”蜕变为“规划师”。

【成效与启示】

澜菲溪岸社区将持续深化“澜菲夜语”品牌内涵建设,全力推动议事平台与社区服务、文化活动等多元平台深度融合、协同共生。下一步,社区将进一步拓展议事主题覆盖维度,从民生实事、环境整治、邻里和谐等基础领域,延伸至社区发展规划、公共服务优化等更广泛议题;同时,不断丰富议事主体构成,吸纳居民代表、业委会、物业企业、辖区商户等多方力量共同参与,并通过规范议事流程、健全协商规则,切实保障议事民主落地见效。以“澜菲夜语”为纽带持续激发居民参与热情,凝聚共建合力,全力构建“人人参与、人人尽责、人人共享”的社区治理共同体,用心用情续写基层民主协商的崭新篇章。