

“三定五步”议事 分级破解难题

东西湖区金银湖街道学府社区党委书记 覃杜莲

【案例背景】

学府社区成立于2015年,地处金银湖畔,是兼具“城乡接合部、高校周边、拆迁还建”的复合型社区。社区治理面临诉求表达碎片化、主体协同薄弱化、公共参与冷漠化的难题。如何摆脱这一困境,成为摆在社区面前的一道难题。

【治理办法】

凝聚多元主体 明确“谁来议”

社区充分发挥党员“双带头”作用:以党员为骨干,主动联合居民代表、楼栋长报名参与共治会,共同认领停车难、绿化维护等治理难题。社区牵头联动业委会代表、物业代表及共建单位,破解议事资源分散问题。同时,依托小区党支部,组建“满天星志愿服务团”等5支群众工作队,形成“党建牵线、全员参与”的议事队伍。

推行“星治家园1358”积分激励制度,量化记录参与社区活动的具体表现。目前,居民代表、楼栋长带动普通居民主动报名参会累计达1200人次,较机制初创期增长15倍,居民参与积极性显著提升。

聚焦五类议题 界定“议什么”

社区遵循“从破解疑难问题到系统共治,再到动态拓展”的推进逻辑,构建起五大类议题。

基础设施类:聚焦硬件完善,解决居住“硬需求”,主要商议小区长廊修建、人车分流道路改造、健身器材增补、机动车位规划、楼道路灯维修等议题,直击居民日常生活中“用得上、离不开”的设施痛点。

环境整治类:聚焦宜居提升,破解居住“烦心事”,重点商议垃圾分类督导、宠物粪便治理、广场舞等噪声管控、“两清”等议题,解决影响居民生活品质的环境乱象。

民生治理类:聚焦服务兜底,回应生活“急难愁盼”,关键商议幸福食堂设立、周末课堂开办、寒暑假托管班运营、退休人员上门年审等议题,为老少群体提供精准民生保障。

文化服务类:聚焦精神滋养,丰富社区“新生活”,重点商议节日联欢组织、社区文化节举办、“红湾”户外党史学习教育阵地建设、书画摄影展筹备、健康养生讲座安排、亲子手工课堂开设、智能手机使用培训等议题,激活社区文化活力。



社区召开居民议事会。



社区举办传承非遗文化活动。

安全保障类:聚焦风险防范,筑牢居住“安全线”,主要商议邻里巡逻队组建、监控设备完善、消防演练开展、防汛预案制定、高空抛物纠纷处理、邻里矛盾化解等议题,消除社区安全隐患。

创新“三定五步” 规范“如何议”

“三定”原则筑牢议事基础。定时:固定每周三上午在各小区轮值召开,为居民提供稳定的意见表达时间窗口。定点:以小区党群服务驿站为议事阵地,针对行动不便的老年人、残疾人开设“流动议事点”,通过上门服务收集诉求,保障特殊群体话语权。定人:明确“6类必到主体”——党员中心户、居民代表、楼栋长、业委会代表、物业代表、社区干部,确保多元主体声音充分表达。

“五步”闭环提升议事效能。构建“问题反映—集中研判—分工交办—跟踪督办—结果反馈”全流程闭环机制。“问题反映”通过“线上征集+线下登记”归集议题,提前3天在小区公示栏预告议事主题,保障居民知情权;“集中研判”对可当场解决的诉求,由物业、社区干部即时响应;“分工交办”界定“责任主体、实施路径、完成时限”,由社区党委书记签字督办,压实治理责任;“跟踪督办”在每周共治会上通报“未办结事项”的堵点原因,确保治理过程可追溯;“结果反馈”通过“小区微信群公示+公示栏张贴+入户回访”三重渠道反馈结果,邀请居民代表开展验收打分,倒逼治理质效提升。

“分层”议事破解分级难题。针对跨小区共性问题,每季度召开,参会主体为街道职能部门、共

建单位、社区干部、各小区代表;核心是“面对面协商”,疏导情绪、凝聚共识。针对小区个案问题,打造“周三有约共治会”,参会主体为居民代表、业委会代表、物业代表、社区干部;核心是现场对接需求,明确解决方案与办理时限。针对楼栋个性问题,由楼栋长牵头按需召开;参会主体为楼栋内居民、楼栋长;核心是推动矛盾在楼栋内协商化解。

这套治理办法自运行以来,累计召开小区级共治会71场、社区级共治会9场,多渠道收集居民诉求127条,成功解决118条,办结率93%,居民满意度达96.8%。依托“周三有约”议事平台,居民提出的“理发不方便”等民生诉求,推动形成了服务超1.2万人次的“幸福一刻达”公益集市;“充电不安全”的现实烦恼,通过民主协商共建安全的智能车棚。

【成效与启示】

社区党委始终发挥“主心骨”作用,推动党员亮身份、作表率,整合资源、凝聚合力,为治理机制运行提供坚实保障。

“周三有约共治会”的“常态化运行+闭环化管理”的机制设计:固定时间、固定流程为居民提供稳定预期,确保每个诉求“有人管、有着落、有回音”。以闭环流程为支撑、精准解决议题为目标,构建了“党建引领、群众参与、多元协同、机制保障”的治理新范式,为复合型社区协商议事提供了有益借鉴。 文图/通讯员叶喆