

解码“1314”，老旧社区变身“幸福样板间”

中共武昌区委社会工作部 吴迪 骆超 杨东 武昌区水果湖街道东亭社区党委书记 王学丽

【案例背景】

在武昌区水果湖街道，始建于1985年的东亭社区曾饱受“老破小”困扰。如今，这个拥有4644户、超1.5万人的超大社区却逆袭成“省级示范”，秘诀何在？答案就藏在一串特别的数字密码里——“1314”！党建引领、多元共治、智慧治理……一起解码这场老旧社区的“幸福突围战”。

【治理办法】

破局

40年老社区的“痛点清单”

作为武汉最早的居民社区之一，东亭社区曾面临三重困境：一是设施老化，道路破损、水箱生锈、化粪池漫溢等问题频发；二是矛盾突出，停车难、养犬纠纷、公共空间争夺等冲突不断；三是需求升级，居民从“求温饱”转向“要服务”，精神文化、社区养老等需求激增。

“当时仅靠12名社区工作人员，服务1.5万人就像‘小马拉大车’。”社区书记无奈坦言。2018年，在街道大工委、社区大党委的带领下，一场“党建引领+多元共治”的创新治理实践就此展开。首创“1314”党建引领城市社区治理新模式，大量引入各类社会资源，广泛发动居民群众，建社区学校、创文化品牌、孵化志愿者队伍、探索基层社区治理路径，让每一个“东亭人”积极参与社区治理和日常事务管理。从“老破小”到“幸福样板间”，东亭社区用一场全民共建的社区实践，给出了城市治理的鲜活答案。

创新

首创“1314”治理模式

“1314”治理模式，即“1条主线贯穿、3条路径融合、1个服务体系、4全机制保障”。具体来讲，就是坚持“党建引领”1条红线，融合“自治、法治、德治”3条治理路径，建立“多层次、全方位”服务群众1个体系，健全“群众需求全收集、工作力量全进入、分级分类全解决、服务过程全评价”4全工作机制。

党建引领：凝聚社区共识

东亭社区坚持做强党建、做细网格、做优服务，织密“党建引领、组织聚力”的组织体系，筑牢基层社会治理坚实基础。

纵向到底，巩固治理组织保障。社区建立健全街道党工委领导下的“社区党委—小区党组织—楼栋党小组—党员中心户”组织体系，由街道党工委书记担



30余支志愿服务团队，守护着社区的平安和谐。

东亭社区供图



共享社区温馨空间。

东亭社区供图

任社区第一书记。建强配齐10个实体型、4个功能型小区党组织，选聘骨干下沉党员、直管党员为“义务监督员”，建立“红色友邻治理队”，为优化社区治理提供坚实组织保障。

横向到边，拓宽共治参与范围。社区以党建为引领，依托小区工会小组组建职工便民服务队提供平价服务；联动湖北工业大学等高校共建青年志愿服务队，构建“团组织+社团+志愿服务”多元治理架构；推进市级幸福家试点，打造省级亲子阅读体验基地、示范儿童之家，实现服务精准化、治理青春化、家园和谐化。

完善体系，激发居民自治热情。联动多方力量组建30余支特色志愿队伍，形成“1+6”区域化组织体系和治理模式。将10个网格细化为242个“小邻里”，构建“网格长—楼栋长—邻里长”的“三长”治理架构，实现多元共治与精细化管理深度融合，有效激发社区自治活力。

“四全”机制：破解治理难题

东亭社区以“小事不出网格、大事不出社区”为目标，把居民的大事小事放在心上，充分运用“四全”工作法，做到“密切联系群众、

反映居民呼声、解决居民诉求”。

群众需求全收集。线上通过微服务、网格群、书记信箱收集、解答投诉意见，线下通过“七宝巡逻队”“班长议事会”征集、解决居民诉求。

工作力量全进入。动员包点干部、社区专职力量、公共服务力量、共驻共建力量、志愿服务力量、便民服务力量下沉社区、进入社区民呼我应服务中心，亮身份、亮职责参与解决社区问题，服务小区居民。

分级分类全解决。创新构建“分级分类—全程评价”闭环治理体系，建立诉求处置“四级三色”分类机制，配套“民呼我应”接诉即办规程，实行“群众点评+社区反评”双向监督，形成治理闭环，切实保障群众的获得感、幸福感、安全感。

服务过程全评价。推行“响应率、解决率、满意率”三维考评，社区对上级响应速度、办理质量进行评价，结果纳入街道和部门的绩效考核指标，确保服务办到群众心坎里。

东亭社区通过线上、线下多种渠道，广泛征集、及时回应居民诉求，办理民呼我应案件，切实把好事办好、实事办实、难事办妥。

【成效与启示】

蝶变

一份写满幸福的“社区答卷”

班长议事，共筑社区治理同心圆。依托武昌区社区教育学院水果湖街道分校开设54个居民班级，通过月度班委会凝聚共识，推动居民共议出台《小区运动场管理制度》《院落行车公约》等20余项管理规定，有效破解停车难、养犬纠纷等社区治理顽疾，实现居民从“旁观者”到“当家人”的治理角色转变。

七宝巡逻，守护社区平安和谐。由“班长议事会”孵化的“七宝巡逻队”，是社区平安的守护者。这支由退休老党员等骨干组成的队伍，从最初的49人壮大到512余人，常态化巡逻，排查安全隐患，宣传文明行为。同时，30余支志愿服务团队，年均解决民生问题4000余件，守护着社区的平安和谐。

乐享驿站，共享社区温馨空间。依托社区自有资产精心打造“乐享驿站”，设有“万事通”“健身角”“百宝箱”等八大功能区，为新就业群体服务、留守儿童免费运动教学、居民闲置物品交换等提供空间，使共建成果惠及更多群众。

文化育人，激发居民参与热情。发动居民筹资筹智筹力，开创“诗韵东亭”社区文化品牌。打造“诗韵东篱角”“诗赋七小亭”“辞赋文化石”，实现环境美化与文化浸润双提升，激发居民从“旁观者”向“主创者”转变。

东亭社区通过“1314”党建引领城市社区治理新模式，实现了从“老旧社区”到“幸福样板”的华丽蝶变。东亭社区将继续深化这一模式，为城市社区治理提供更多可借鉴的经验，谱写共建共治共享的社区新篇章。