

建暖心议事角，居民事居民议

洪山区梨园街道华腾园社区党委书记、居委会主任 刘汉霞

【背景案例】

华腾园社区居民委员会于2013年成立，辖区包含华腾园小区1个小区，常住居民8751人，是典型的“地方小、人口密”社区，呈现小区老龄化程度高、困难群体较集中、居民诉求多元化的特点。一方面，不同群体的需求差异巨大，年轻人关注社区配套，老年人重视养老服务，商户关心经营环境；另一方面，社区功能不断拓展，除了基础的治安、卫生管理，还涉及物业纠纷调解、文化活动组织、应急事件响应等多元事务，传统的单向管理模式已难以覆盖所有需求。

【治理办法】

应需设立，创新户外流动议事阵地

由街道组织开展座谈会做好项目的提前部署工作，组织社区工作人员、党员志愿者、物业人员等，通过设置居民意见征集箱、实地走访、居民问卷调查等形式，了解居民需求，确定议事协商平台的选址和建设规划方案。

建立“街道—社区—网格”三级协商平台体系。街道层面设立“协商议事中心”，负责统筹协调和指导；社区层面建立“有事好商量议事平台”，处理社区级公共事务；网格层面设置“微协商角”或“移动协商驿站”，实现协商进小区、入楼栋。

按照因地制宜、资源整合的原则建设实体阵地。创新设立户外流动议事阵地，让协商更贴近居民生活。

双向奔赴，促进议事协商机制建设

议题征集机制：采取“自上而下”与“自下而上”相结合的方式广泛征集议题。自上而下渠道包括依托“民情家访”、“两代表一委员”进社区、在职党员进社区等活动深入收集民意；自下而上渠道则通过设置居民意见征集箱、发放调查问卷、公开诉求电话、社区QQ和微信群等多渠道收集居民关心的急事难事。议题应聚焦安全保障、居住环境、设施维护、公共服务等与群众切身利益密切相关的领域，找准群众反映强烈的共性问题和苗头性问题。

议事流程规范：推行标准化



华腾暖心议事角。



公共区域修补地砖并增设晾晒杆。

议事程序，确保协商活动规范有序。包括选议题、定人员、出方案、先沟通、发通知、议好事、公结果、跟进度、抓督导、建台账等完整流程。

成果转化机制：建立协商成果转化落实督办制度，确保议事成果转化转化为治理实效。对协商成果实行“任务清单+责任清单+时效清单”的“三单式”管理。建立跟踪反馈机制，推行议事人员、流程、结果“三公开”，保证协商公开

透明。

人人共建，社区文化氛围渐浓

开展多渠道、多形式的宣传动员工作。在小区出入口、单元门张贴宣传海报，明确议事协商平台的功能与参与方式；通过微信群、短视频等及时回应居民需求。

同时，注重协商文化建设，探索设立“协商文化长廊”等宣传阵

地，形成“遇事多商量、做事先协商”的社区文化氛围，并建立常态化维护和评估机制。

【成效与启示】

通过在社区内建立沟通平台，让居民诉求第一时间得到反馈，商户需求第一时间得以解决，青年人群最新就业、创业疑难第一时间得以响应，高龄老人家庭事宜、困难群体的帮扶事宜及时跟进办理。

通过“小型化、常态化、生活化”的场景，将协商场景延伸至居民生活空间，让居民从“旁观者”转变为“参与者”。议事角由此成为连接“治理者”与“被治理者”的桥梁，切实保障居民的知情权、参与权与监督权。在华腾园社区8栋老年人活动中心旁的一处闲置空地，经过居民、商户、志愿者等多轮建议和推荐，共建的华腾暖心议事角让心与心的连接更紧密。通过打造“有温度的议事港湾”，突破“会议室式”的单一布局，以“开放、灵活、贴近生活”为原则，让议事角融入居民日常。联动社区各方力量，形成工作合力，在长效实施过程中增强社区居民的凝聚力和向心力。

文图/通讯员周文敬