

“全科治理”链条快速回应居民需求

东西湖区金银湖街道白马泾社区党委书记 陈诚

【案例背景】

白马泾社区于2023年5月组建,辖区面积大、人口密集、新旧小区交织,历史遗留问题比较突出:富力小区管网连接、碧云天小区消防设施等硬件问题,以及物业服务矛盾等……社区服务中心曾被戏称为“矛盾中转站”。

【治理办法】

破局： 建立快速响应机制

社区创新推出“2224”响应机制,明确时间节点压实责任——2分钟内由网格工作人员直接解答居民基础疑问,确保简单诉求即时回应;20分钟内社区工作人员联动小区物业、楼栋长等力量,抵达现场核实处理居民具体诉求;24小时内整合网格、综治、投诉三方资源形成“全科治理”链条,集中攻坚将矛盾化解在社区层面。如江城夏夜暴雨导致中部慧谷一期电梯进水瘫痪,居民凌晨三点反馈后,社区快速联动物业开展抢修,晨光初现时,电梯便恢复运行。

化解： 前移矛盾调解关口

社区聚焦“萌芽状态的矛盾火星”,做到早发现、早介入、早化解。居民张女士因与物业产生纠纷而拒交物业费,对物业提醒的家中可能漏水信息置之不理,最终引发高额水费争议。社区获知后,第一时间将张女士与物业负责人邀请至调解桌前,耐心倾听双方诉求、梳理争议焦点、搭建沟通桥梁,既让张女士理解了物业职责,也让物业正视了服务短板,最终张女士主动补缴物业费,并以感谢信替代了此前的投诉单。



社区开展敬老活动。

排忧： 攻坚历史遗留问题

针对富力小区管网连接等长期未决的积弊,社区主动“破冰”,牵头搭建多方谈判平台,邀请居民代表、住建部门、街道办事处、开发商等相关方围坐“圆桌”反复磋商,直面问题症结、逐一对接解决方案,最终啃下硬骨头。对于碧云天小区的历史遗留问题,社区则引导居民主动发声、自主参与,协助组建第一届业主委员会,让业委会成为居民自治的主力,实现“自己的事情自己管”。

共建： 增强居民责任感

在社区引导和动员下,居民从“旁观者”转变为“参与者”。富力小区居民组建富力“白马群英”巾帼志愿队,主动投身邻里纠纷

调解、社区事务协助等工作,成为基层治理的中坚力量;其他小区居民也纷纷响应,通过参与业主大会、志愿服务等形式,积极融入社区治理体系,形成“人人有责、人人尽责”的治理氛围。

共治： 共商共建破解民生难题

面对停车不便、道路改造、活动空间不足等实际问题,社区主动牵头搭建多方协商“圆桌”平台,邀请相关职能部门、企业、居民代表等共同参与,群策群力寻找解决方案。通过协调当地某地产开发商,配合完成财园路修建,改善区域交通条件;整合辖区闲置空间与资源,“零成本”改造门前停车场,缓解停车压力;动员企业、居民等多方力量,共同完成小区广场亮化工程,为居民夜间活动提供便利,让一桩桩“不可能任务”在共商共建中落地见效。

共享： 延伸服务维度凝聚人心

社区在保障基本民生需求的基础上,注重丰富服务内涵。动员辖区企业家、退役军人等社会力量参与社区建设,如富力小区退役军人、企业家李定胜牵头组建白马泾社区红星志愿服务队,带领居民群众开展社区志愿服务活动,并主动捐赠6000元,为小区购置文体休闲器械,补齐社区设施短板,形成“社区搭台、多方参与、共建共享”的良好生态。



社区开展环境整治活动。

【成效与启示】

成立两年多的白马泾社区,投诉总量从最初的全年2028件断崖式下降90%;富力小区物业费收缴率大幅提升,居民满意度显著提高。通过资源整合,社区基础设施不断完善,形成居民、企业、社区共赢的良好局面,居民主动支持社区工作、赠送锦旗。

基层治理既要以高效响应机制快速破解民生难题,将矛盾化解在基层;也要善于挖掘辖区资源潜力,搭建多方协同平台,通过共商共建共享激活社区发展新动能。居民的主动参与和多方主体的密切协作,是破解基层治理难题、提升社区治理效能的关键。

文图/通讯员李敏



社区工作人员进行政策宣传。