

从居民需求出发 用实事回应期盼

江汉区汉兴街道杨汉湖社区党委书记 童琼

【案例背景】

杨汉湖社区作为混合型城市社区,兼具老旧小区与新建小区,人口构成复杂,治理需求多样。社区长期面临一系列关乎安全与民生的挑战:养老院、菜市场等重点场所人员密集,消防安全压力突出;老旧小区楼顶渗漏问题频发,影响居民生活品质;楼道内杂物堆放现象较多,既影响环境整洁更存在消防隐患。这些“关键小事”与“安全大事”交织,构成了社区治理必须攻坚的主要课题。

【治理办法】

杨汉湖社区坚持从居民实际需求出发,关注安全保障、民生改善等重点领域,通过主动服务、多元共治、精准发力,将治理触角延伸至社区每个角落,用扎实的行动和务实的举措,让基层治理既有刚性力度,更有人性温度。

安全保障

联动共治共建,筑牢社区防线

社区构建“街道统筹、社区组织、物业执行、居民参与”的安全联动体系。近期,社区集中开展安全排查与环境整治:一组深入养老院、医院、酒店、市场等,严格检查消防设施与燃气安全,现场督办整改;另一组发动网格员、志愿者清理卫生死角、杂物及广告。针对楼道堆积顽疾,联合街道、物业成立专班,通过入户宣传案例、提供清运协助、同步检查消防设备等方式柔性推进。此外,组织辖区单位负责人开展安全生产专题培训,系统讲解法规、责任与隐患排查,提升整体安全自治能力。

远洋心里物业经理杨希林说:“安全是底线,必须常抓不懈。联合行动打破了条块分割,形成了监管合力。特别是楼道清理,从‘堵’到‘疏’,通过耐心沟通和提供解决方案,减少了居民抵触,实现了隐患消除与邻里理解的平衡。定期培训则帮助各单位从‘要我安全’转向‘我要安全’,夯实了社区安全的基础单元。”

民生改善

搭建协商平台,聚力破解难题

面对老旧小区楼顶防水修缮诉求,社区牵头组织物业、业委会、施工方及居民代表召开专项协调会。会议详细说明施工方案、标准、工期及质保,施工方就噪声、垃圾清运等作出承诺;物业与业委会跟进监督进度、优化流程;居民关于物品防护、施工时段等建议在现场得到回应与落实。



社区养老服务点环境干净、整洁。



社区志愿者主动清理街道垃圾。

这一平台畅通了信息,协调了利益,保障了工程顺利推进。

社区工作人员杨伟说:“民生工程,沟通是关键。协调会给了各方平等发声的机会,将可能产生的误解和矛盾前置化解。施工过程透明化、承诺书面化,增强了居民信任。这种‘居民提需求、多方共协商、过程同监督’的模式,

不仅解决了具体问题,更培育了社区共建共治共享的治理文化。”

【成效与启示】

系列举措取得显著成效:社区安全环境与卫生面貌显著改善;楼顶防水工程稳步推进,直击居民生活痛点;楼道畅通有效减少消防隐患;单位安全主体责任

意识普遍增强。居民获得感、安全感切实提升,并更主动地参与社区事务,形成了良性互动格局。

杨汉湖社区的实践为城市基层治理提供了有益借鉴:

根本在“为民”:始终以居民需求为出发点,行动围绕痛点展开,用实事回应期盼。

关键在“联动”:整合行政、专业、社会、群众等多方力量,形成协同治理网络,攻克复杂难题。

核心在“精准”:区分问题性质与对象特征,采取差异化、专业化策略,提升服务效能。

保障在“沟通”:注重耐心解释、换位思考与协商议事,以真诚沟通化解阻力、凝聚共识。

基层治理永远在路上。杨汉湖社区将继续秉持“服务零距离”的初心,不断总结经验,优化工作机制,常态化推进隐患排查、环境维护与民生服务,努力实现治理更精细、服务更贴心、社区更宜居的目标,持续书写共建美好家园的新篇章。

通讯员李婷 社区供图