

# 邻里共治助老旧小区变幸福家园

江夏区委社会工作部 谢飞 江夏区纸坊街道新北路社区居委会副主任 黄雪

## 【案例背景】

新北路社区成立于1996年,其中,老民政局小区是典型的老旧小区,建成于1979年,居民共有171人,其中60岁以上老年群体占比25.1%,独居、行动不便老人占比突出。该小区缺乏专业物业支撑,治理资源分散,传统“社区单方面决策”模式难以满足居民多样化需求。为积极响应民生、破解治理难题,新北路社区依托“社区+自治小区+居民+志愿者”的邻里共治队伍体系,创新搭建协商治理平台,构建起贴合老旧小区实际的“邻里共治·说说新里话”议事机制,推动形成“诉求收集精准化、协商决策民主化、执行监督透明化、自治管理长效化”的良性治理闭环。

## 【治理办法】

### 搭建多元协同平台,筑牢协商治理根基

社区党委发挥主心骨作用,牵头整合社区、自治小区、居民、志愿者等多元主体,明确各方职责定位。社区党委充当“方向盘”,统筹协调、链接资源、制定规则;志愿者化身“连心桥”,协助老年居民表达诉求、参与监督,打通服务“最后一米”;多元主体通过“说说新里话”议事平台常态化联动,打破老旧小区治理“各自为战”的分散局面,构建起“资源共享、责任共担、事务共商”的协同治理体系,有效弥补无专业物业的治理短板。

### 固化闭环议事流程,规范协商治理路径

通过“诉求收集—协商决策—执行监督—长效自治”四个关键步骤,细化协商流程,同时嵌入“老年友好型”设计,确保协商高效、成果落地。

诉求收集:“1+N”网络实现全龄覆盖。创新“1个核心渠道+N个补充渠道”机制,核心渠道即“社工+网格员+居民代表”入户组,补充渠道包括网格群留言、线下意见箱、联名建议书等。

协商决策:“邻里共治议事会”凝聚共识。打造“说说新里话”议事会,邀请社区、自治小区、居民、志愿者及专业施工方参与,采用“现场举手+书面签字确认”的老年友好方式表决,让居民切实感受到“商量了就有用”。

执行监督:“1+1”小组守护改造质量。组建“居民监督队+专业护航员”监督小组,3名老党员、老年居民代表组成监督队盯守施工质量,社区持证社工担任专业护航员协调矛盾,并通过便民宣传栏、网格群图文播报改造进度,确保公开透明。

长效自治:“公约+组织”巩固治理成果。成立“小区楼栋



老民政局小区开展“说说新里话”议事协商会。

长+居民自治小组”,吸纳6名老年居民、5名中青年骨干,明确“老年管监督、中青年管执行”分工。此外,议事会通过《老民政局小区居民公约》并张贴公示,长期保留协商渠道,营造“一次协商搭建平台,后续需求随时响应”的治理氛围。

### 健全四大支撑机制,提升协商治理效能

新北路社区以服务阵地建设为基础,围绕“邻里共治·说说新里话”议事机制,构建四大支撑机制,推动治理效能持续提升。一是民生诉求“速办机制”,实行“24小时响应、7天反馈、30天办结”,简单问题当场解决,复杂问题专题协商,确保“事事有回音、件件有着落”;二是专业服务“嵌入机制”,发挥社工专业优势,将环保科普、文明劝导、矛盾调解等服务嵌入改造全过程;三是资源整合“联动机制”。定期召开邻里座谈会,统筹辖区场地、人力资源,凝聚治理合力,构建共治共管内循环;四是效果评价“民评机制”,通过入户走访、现场测评、座谈会等形式开展居民评价,结果作为后续优化依据,形成“建设—反馈—优化”良性循环。

## 【成效与启示】

环境面貌焕然一新,老旧院落重焕生机。小区西侧改造项目总投资约8万元,改造面积300余平方米。4处闲置花坛完成平整清理,铺设彩砖并种植易养护绿植;入口墙面修缮粉刷,安装社区宣传栏和居民公约牌;2栋单元楼下化粪池完成改造,硬化周边路面;新增晾晒衣架区、便民步道等设施,与东侧改造区域形成整体美化效果,昔日杂乱院落变身整洁宜居的幸福家园。

居民参与热情高涨,自治基础更加牢固。协商机制极大激发居民参与意识,从“要我参与”转变为“我要参与”。改造期间,15余名居民以志愿者、监督员等身份参与共建。居民参与社区公共事务投票表决的比例显著提升,自治组织活跃度持续提升。

治理效能全面提升,服务响应更加高效。邻里共治体系打破治理资源分散瓶颈,项目实施过程中,平均协调时间大幅缩短,改造方案获得68户居民认可,老年居民满意度显著提高。社区、志愿者等多方力量高效协同,有效弥补无专业物业短板,实现“小事不出小区、大事共同协商”的治理目标。

民生福祉持续增进,幸福指

数显著提升。改造项目精准对接老年群体适老需求,规范停车位划线,象棋桌椅、错峰施工等细节设计,让老年居民出行更安全、生活更舒心;休闲设施增设和公共空间优化,有效减轻独居老人孤独感。根据社区满意度调查,居民对小区环境、公共设施及社区治理效果的满意度均显著提升。

实践表明,老旧小区协商治理的成效,关键在于精准契合实际、激活多元力量、坚守民生导向。党建引领是根本方向:社区党委主动担当治理主体责任,牵头搭建平台、统筹资源、凝聚共识,确保协商治理始终围绕居民需求展开。邻里共治是核心路径:针对“三无”小区治理短板,突破传统模式,整合社区、居民、志愿者等多元力量,构建“资源共享、责任共担、事务共商”的邻里共治体系。老年友好是重要原则:立足老年群体占比高的特点,将“老年友好”设计嵌入协商议事全流程,确保老年居民既是治理参与者也是直接受益者,彰显了以人民为中心的治理温度。长效自治是关键保障:通过成立自治组织、制定居民公约、畅通诉求渠道,构建“一次协商、长期受益”的长效机制,实现治理的可持续发展。

通讯员王青