

将“老旧电梯更新”定为“开门一件事”

武汉经开区沌口街道宁康园社区党委书记 刘凤全

【案例背景】

宁康园社区建成于20世纪90年代,房屋设施老化与人口结构老龄化的双重挑战在这里交织。社区内部分高层住宅的电梯使用已超过15年,不时出现运行故障。对于众多腿脚不便的老年人来说,这成为日常出行的“拦路虎”,更成为悬在居民心头的一块大石头。

【治理办法】

面对居民呼声,宁康园社区党委在年初工作部署会上,将“老旧电梯更新改造”确立为2026年“开门一件事”,探索形成“政策上门、民意引领、多元协商”的工作路径,让民生实事办到群众心坎上。

政策上门,把惠民政策送进居民心坎里

社区党委紧紧抓住武汉市既有住宅惠民政策施行的契机,变“人找政策”为“政策找人”。年初工作部署会上,社区书记刘凤全话语朴实:“开门一件事,就是要给居民办实事。让邻居们在新的一年里,第一眼看到的就是家门口实实在在的变化。”为了让居民理解政策,社区迅速启动“敲门行动”。网格员们逐栋摸排、逐户上门,面对面讲解政府补贴标准和居民自筹金额,把政策讲透、把账算清。楼栋长、老党员们也主动化身宣传员,用拉家常的方式,将老人上下楼不便的辛酸掰开揉碎讲给每一户居民听。这种“带着政策下楼栋”的做法,让政策文件变成了居民听得懂、算得清的实惠,居民们从一开始的观望犹豫,逐渐转变为主动询问、热切期盼。

民意引领,把“居民需要”放在第一位

政策送进门,还得摸准每家每户的“心头事”。为了让改造方案更接地气、更贴民心,社区没有搞“一刀切”式的笼统动员,而是把“民意引领”贯穿始终。网格员们依托深耕社区多年积累的群众基础,逐户沟通,耐心记录每一户的情况。哪家老人腿脚不便急需电梯,哪户年轻人暂时没有迫切需求,哪家对费用分摊有顾虑……一页页详细记录,摸清居民的真实想法与实际困难。针对出租户、人户分离等沟通难题,网格员想各种办法联系上产权人,把政策讲清、把利弊说透。正是这种“把居民需要什么放在第一位”的工作理念,为后续方案



多方协调沟通电梯安装工作。



居民乘坐新安装的电梯。

量身定制打下了坚实基础。

多元协商,把“邻里共识”找出来

老旧电梯改造,资金分摊是核心,邻里共识是关键。为了让改造方案获得最广泛的支持,社区指导楼栋搭建了多元协商平台,把“邻里共识”一点点找出来。

楼栋里热心业主被推选为牵头人,与社区网格员分工协作,常住业主由牵头人配合电梯公司上门沟通,人户分离的业主则由网格员负责联系。这种“居民主导、社区助力”的模式,有效提升了沟通效率与信任度。另外,社区积极搭建“连心桥”,多次组织物业、

施工单位、居民代表召开现场协调会,针对中午静音作业、优化材料运输路线、施工后补种草坪等细节,逐一商议敲定。

针对最核心的费用分摊,大家聚在一起,反复商讨,最终商定运用政策补贴加公共维修基金的形式来进行。在一个多月的反复沟通中,对于部分居民的顾虑与反对,网格员和牵头人不回避、不放弃,一户一策地做工作。最终,涉及改造的20户居民全部签字同意,这来之不易的共识,为“开门一件事”的顺利推进打开了局面。

同时,社区请律师对换梯合同进行专业审核,街道严格把关

流程,确保项目全程合法合规、风险可控。为兑现“让居民早日坐上新电梯”的承诺,项目获批后,社区联合施工方倒排工期,建立每日碰头机制。网格员开启“每日巡查”模式,发现问题立即上传工作群快速处置;专项沟通微信群实时公示进度,居民疑问线上反映、社区即时回应。这种全程护航的实干姿态,确保了新电梯如期投用。

【成效与启示】

党建引领,凝聚治理合力。社区党委将老旧电梯改造作为“开门一件事”,找准了民生服务的痛点,充分发挥社区力量及党员、楼栋长的先锋模范作用,搭建起政府、企业、居民之间的连心桥,将党建工作实实在在地融入了民生实事。

群众主体,激发参与活力。改变过去社区“大包大揽”的模式,通过“敲门行动”深度挖掘居民意愿,发掘培育楼栋里的热心居民为“牵头人”,引导居民从“旁观者”变为“参与者”,使换新梯过程成为居民全程参与、民主协商的生动实践。

全程民主,提升决策效力。从意愿征集到资金分摊模式,从施工协调到日常监督,每一个环节都充分听取意见,通过全过程民主协商寻求共识,真切体现了“居民主导、社区助力”的原则。

专业支撑,筑牢安全定力。引入专业电梯公司、法律顾问等力量,为居民提供全方位保障,严格的流程管理和透明的监督机制,守住了安全底线,确保项目高效、合规推进,让居民“改得放心、用得安心”。

新电梯的平稳运行,不仅解决了物理空间的“上下楼”难题,更让居民和社区的心贴得更近了。这件“开门一件事”的圆满收官,正是宁康园社区全年民生服务的起跑线。今年,社区将继续把这种劲头延续到每一件群众关切的“关键小事”上,让更多惠民实事落地生根。

通讯员李华 王睿 社区供图