

“楼道议事”巧解邻里用水矛盾

江汉区汉兴街道常二社区党委书记 华青

【案例背景】

常青二坑小区始建于20世纪90年代,建房时卫生间厨房等部位的下水管道均使用铸铁材质管道。随着房龄增长,铸铁管道因年久老化、锈蚀严重,漏水返水问题频发。同时由于小区内房屋产权性质多样化,公房和还建房占比较大,且无住宅专项维修资金,近年来因管道堵塞引发的邻里用水矛盾成为社区综合治理的重点难点。

近日,常二社区依托社区综治工作站,巧用“望闻问切”排查法精准定位民生难题,创新“楼道议事厅”协商模式,高效推动常青二坑小区53栋卫生间主管道整体更换,彻底解决困扰6户居民的卫生间返水问题,实现从诉求接报到施工完成仅一周、费用分摊零纠纷,居民满意度100%。常二社区以此类事件处置为契机,梳理形成可复制、可推广的民生问题闭环处置工作法,用基层治理“绣花功夫”织密民生幸福网。

【治理办法】

望闻问切精准定位,快速锁定问题根源

此次53栋居民反映卫生间返水问题后,社区综治工作站快速响应,联动网格员启动“望闻问切”精准排查机制:上门“望”管道周边实况,锁定2楼为返水重灾区且单元污水井无异常;循味“闻”查,确定返水集中区域;耐心“问”需,掌握返水多发生于用水高峰期的规律;专业“切”脉,邀请维修团队开展管道内窥检测,最终明确管道老化锈蚀为问题根源,判定需整体更换主管道,为后续解决问题找准“病根”、定准方向。“以往返水修了又堵,这次社区用科学方法找问题,让我们心里踏实多了!”居民李女士的感慨,道出了大家的心声。

走出大厅进楼道,现场议事高效协商

针对问题涉及6户居民、费用分摊争议大,且2户业主异地、房屋出租的复杂情况,社区综治工作站打破传统会议室议事模式,将协商平台搬到楼道口,搭建“移动议事厅”,让矛盾调解在“家门口”落地。社区党委班子、综治网格员、维修方与居民代表现场查勘管道锈蚀现状,直观展示堵塞风险,打消部分居民“暂缓维修”的侥幸心理;及时劝阻受影响住户另行改管的过激行为,避免矛盾升级。同时,针对异地业主,社区综治工作站采取“线上+线下”双线协商,通过电话、短信、搭建“管道维修沟通群”实时同步施工计划、费用明细,邀请律师在线开展法治答疑,保障协商过程公开透明、合法合规,最终促成全体业主一致同意均摊费用,实现矛盾纠纷高



社区工作人员与居民在楼道议事。



社区工作人员现场勘查问题。

效化解。

多方协同强督导,细致施工保民生

为保障居民正常生活秩序,

规范推进公共管道维修施工,社区全程跟进、全程护航,严格做好施工全过程监督管理工作。一是及时对接1号房所有住户,告知施工相关安排,引导住户配合暂停卫生间用水,保障维修作业顺

利开展。二是广泛发动居民参与现场监督,鼓励居民对施工工序、材料质量等进行查看核验,凝聚社区、居民共管合力,确保施工质量。三是从严要求施工单位规范作业,合理安排施工时段,最大限度降低噪声扰民;同时督促做好施工收尾工作,及时对单元楼道及周边路面进行清理修复,维护居住环境整洁有序。

【成效与启示】

此次问题的顺利解决,是社区综治工作站整合治理资源、复用治理经验的生动实践。结合老旧小区铸铁管道腐蚀引发矛盾的共性问题,社区综治工作站提炼形成管道维修“三步工作法”,推动治理效能持续提升:一是双线联动沟通,线上建群实时反馈情况、制定“一户一策”沟通方案,线下面对面协商敲定维修细节;二是多方资源整合,联动水务公司开展污水井清掏,邀请其他楼栋改管成功的居民分享经验,形成治理合力;三是建立长效管护,通过综治宣传引导居民爱护管道,杜绝倾倒油污、杂物等行为,培育居民自我管理、自我监督意识。

近期,常二社区复制此次管道维修的成功经验,顺利协调了另外2起管道漏水引发的邻里矛盾。管道更新维修的过程也是社区基层治理能力提升的过程。下一步,常二社区将以此次事件为契机,持续推广“楼道议事厅”协商模式,依托社区综治工作站进一步完善矛盾纠纷多元化解机制,把问题解决在基层、化解在萌芽;同时针对老旧小区管道问题,建立“体检—维修—养护”全周期管理体系,常态化开展管道安全排查,切实筑牢老旧小区民生安全防线,让基层治理更有温度、民生服务更有力度。

通讯员陈培培 社区供图