

老小区“跨”出治理新天地

青山区红卫路街道碧园社区党委书记 陈洁

【案例背景】

青山区红卫路街道碧园社区曾是20世纪70年代十几家单位“各自为政”建起的职工宿舍区,163栋老楼里居住着2331户居民。由于建设年代久远、产权复杂,公共配套老化、污水管网漫溢成了居民心头的民生痛点。面对这一困局,社区党委探索出“听、汇、跨、立、谋”五步工作法——听民声、汇民意、跨天地、立制度、谋发展,将话语权交还给居民,用群众的智慧破解困扰小区的治理顽疾。

【治理办法】

听民声 从投诉堆里找准“病根子”

看不见、摸不着、找不到图,怎么办?社区决定发动“天天敲门组”,挨家挨户去“听”。这一次,他们不再泛泛而谈,而是重点寻找三类人:住了30年以上的老住户、参加过单位后勤的老职工、被淹过多次的“投诉大户”。

功夫不负有心人。在“闲聊天”中,退休水暖工李师傅成为破局的关键人物。他指着井盖回忆道:“当年我参与过16号楼的施工,主管道是从16栋往东走,经154栋西侧通往市政井的。”这句话成了工作的“原点”。通过这种拉家常式的走访,社区不仅找回了丢失的“地下脉络”,还摸清了油污堵塞、管道塌陷等关键矛盾点,为后续治理找准了靶心。

汇民意 凭集体记忆绘就“作战图”

找到了线索,还需要科学的验证。社区网格员拿着小本子,将老居民、老职工的口述信息一一记录,带着这些线索和居民代表、嘉信物业、施工单位一起,用最笨却最有效的办法摸排管网“骨架”:逐个开启井盖、用探头探测走向、用水流做标记。

历时三天,一张汇聚了居民集体记忆的“民意导向图”终于出炉。图上清晰标注了12个关键井位、3处最窄管段和2个疑似塌陷点。这张手绘图,不仅为管网改造提供了精准依据,更让原本对施工持怀疑态度的居民吃下了“定心丸”。

跨天会 用耐心协商吵出“最优解”

“跨天”是武汉人茶余饭后的习惯,社区顺势而为,把严肃的议事会开成了接地气的“跨天会”,让矛盾在烟火气中化解。

第一场议事会,火药味十足。居民情绪激动,指着社区干部质问“早干嘛去了”。社区没有



志愿者给社区老人理发。

记者喻志勇 摄



志愿者帮社区老人年审社保。

记者喻志勇 摄

辩解,而是耐心倾听,让大家把积压已久的怨气说透。第二场,矛盾转移到了利益上,楼下餐馆老板怕出钱,楼上居民怕再被淹,双方争执不下。关键时刻,社区请来了熟悉管网的老师傅,现场画草图,讲清“不根治谁都跑不掉”的道理。在第三场“跨天会”上,气氛逐渐缓和,有人提议“不开挖做点位修复”,得到多数居民支持。最终,一个兼顾各方利益的微改造方案在闲聊中成型:精准

开挖堵点,更换更大口径的管道。

立制度 以长效机制守住“幸福井”

方案定了,钱从哪来?以后怎么管?社区通过议事会确立了“三个一点”资金原则:有关部门出一点、商户分摊一点、惠民资金出一点。同时,街道与青山区水务局疏浚队签订了定期疏浚合同,集中攻克地下大堵点。

为了让治理成果不反弹,一

份《碧园社区污水管网使用公约》应运而生,明确了商户必须装隔油池、居民不能扔杂物、物业每月两次清掏的“硬杠杠”,让管网维护有了长效保障。

方案敲定后,社区成立了由党员、楼栋长和老工程师组成的“质量监督小组”,每天拍工作照片,在居民群里晒施工进度,让工程在阳光下推进。仅用45天,困扰居民三年的地下“肠梗阻”被彻底打通。老街坊们纷纷感慨:“现在下雨不臭了,窗户敢开了,社区做了件大好事!”

谋发展 由一处亮点带动“一片美”

地下管网的这场“微创手术”,不仅根治了多年的顽疾,更打通了小区治理的经脉。社区趁热打铁,用脚步丈量民情,用协商凝聚共识,将居民的“金点子”转化为治理的“金钥匙”。

按照居民意愿,小区广场原本老旧的风雨连廊被改造成了人气十足的“议事厅”;社区干部、热心居民与嘉信物业齐上阵,仅用一个月时间便点亮了1300多盏楼道灯;就连长期令人头疼的建筑垃圾堆放点选址问题,也在多方联动下得到了统一妥善的解决,真正让小区环境亮起来、居民心里暖起来。

从解决污水漫溢的“一件事”,延伸到老旧步梯楼照明缺失、公共空间优化等“一类事”,一个个民生痛点成功蝶变为治理亮点。碧园社区实现了从“一处美”到“一片美”的整体蝶变,让民生实事在辖区遍地开花。

【成效与启示】

碧园社区“五步工作法”的核心,是把话筒交给群众、把C位让给居民。“听”是态度,“汇”是基础,“跨”是钥匙,“立”是保障,“谋”是目标,居民从“站着看”变成“跟着干”,小区治理也从“被动应付”转向“主动共建”,治理根基持续夯实,民生实事遍地开花。

通讯员肖灵