

以“清单化议事”提升社区自治水平

汉阳区龙阳街道龙湖东岸社区党委书记 贺嫚

汉阳区龙阳街道党建办负责人 徐文鑫

【案例背景】

龙湖东岸社区是典型的大型商住混合社区,服务6个居民小区、4处工业园区及龙阳湖健康谷片区,常住人口1.6万余人。社区业态混杂、居住人群多元,老年居民、年轻上班族、园区商户诉求差异大,长期存在多重治理堵点。小区闲置架空层长期堆放杂物,居民休闲、议事场地严重不足;广场舞活动时段、音量分歧持续发酵,噪音投诉常年居高不下;居民养老、青少年托管、居家安全等分散需求难以统一归集,服务力量分散,诉求处置周期长、办结满意度偏低。过去多次单独协调物业、劝导文体队伍,仅能短期缓解矛盾,无法从根源化解分歧,居民参与社区治理积极性低迷。为破解大型商住社区治理难题,社区坚持党建引领,搭建多层次议事协商体系,组建专业志愿智囊团,建立需求、资源双向匹配清单机制,探索群众诉求闭环处置新模式。

【治理办法】

搭建多层次议事平台 建立清单化诉求闭环

龙湖东岸社区落地小区党支部讲评制度,构建“楼栋恳谈会—小区三方联席会—社区综合议事会”三级协商体系。固定每月开展楼栋入户走访、楼栋恳谈会,每季度组织社区、物业、业委会三方联席会,重大民生改造项目召开全体居民代表议事会。

网格支部书记常态化入户摸排,现场收集居民诉求,统一汇总形成居民需求清单;同步梳理辖区下沉单位、物业、居民能人、社会组织资源,建立社区资源清单,实现需求与资源双向匹配。每次走访可收集有效居民意见70余条,所有诉求统一登记、分类标注、限时处置、办结回访。架空层活化改造、广场舞文明管理、小区便民点位增设等民生事项,全部经由议事会征集意见、集体表决确定实施方案,全程邀请居民代表参与施工监督、最终验收。

组建专项志愿队伍 分类派单处置民生小事

社区全面摸排居民职业、特长、空闲时间,搭建动态居民人才资源库,细分组建银发调解队、燃气安全巡查队、青少年课业辅导队、文体文明劝导队4支专项志愿队伍。网格长收集居民诉求后,按照问题类型分类派单至对应志愿分队上门处置。邻里口角、噪音纠纷交由银发调解队上门沟通;居民家中燃气隐患、楼道管线问题由燃气巡查志愿者上门排查;儿童课后托管、科普活动由文教志愿者负责开展,实现小事不出楼栋、矛盾就地化解。



居民在社区议事会上发言。

五方联动红色物业 巩固议事协商落地成效

社区建立社区党组织、小区党支部、红色物业、物管会、居民代表五方联动机制,每月定期召开联席会议。针对高频投诉的广场舞扰民问题,通过多轮议事协商,联合文体团队、周边住户共同出台《龙湖东岸社区文体活动文明公约》,明确活动时段、音量上限,由志愿劝导队日常巡逻监督,从源头减少邻里冲突。

【成效与启示】

通过“清单化议事+志愿智囊团”共治模式,社区居民诉求处置效率显著提升,以往各类民生难题处置滞后、反复投诉的情况得到明显改善。闲置架空层改造等群众关切项目全部落地,居民从被动接受服务转变为主动参与社区规划、建设、管护。专业志愿队



龙湖东岸社区业主见面会。

伍常态化下沉楼栋,百余件居民日常小事实现闭环解决,邻里摩擦、环境投诉大幅减少,共建共治共享的基层治理氛围逐步形成。

大型社区人口多、诉求杂,仅依靠社区工作人员力量有限。唯有搭建常态化议事渠道,把话语权交还给居民,同时盘活辖区居

民能人资源,用清单化模式精准匹配需求与服务,才能形成可持续、可复制的基层自治路径。下一步社区将持续优化三级议事流程,扩充志愿智囊团队伍,完善共享空间长效管护制度,持续提升居民幸福感与社区自治水平。

通讯员柳青 社区供图