

家在新安,有事大家谈

一张议事桌谈出百年老巷新模样

武汉市委社会工作部 朱张桥 硚口区委社会工作部 王丹

邀请人大代表、街道专班与居民共坐一桌,围绕新安九如改造推进工作问需问计。
硚口区委社会工作部供图

“下水道堵了找谁修?屋顶漏了谁管?家里房子要收购了,补偿款怎么分?”

在武汉汉正街东端、新安九如历史风貌片区的核心区域,硚口区汉正街道新安社区的居民们曾经每天都在为这些“眼前事”发愁。0.103平方公里的土地上,5594名常住人口与3663名流动人口交织共居,九成以上房屋建于2000年前,砖木结构的老楼里藏着新安书院等15处历史遗存。作为汉口历史源头与汉正街文化核心,新安九如片2017年纳入改造计划,历经近十年拉锯,成为武汉城市更新“最难拆”片区之一。

面对建筑密度高、产权复杂的百年老巷,城市更新摒弃“大拆大建”的粗放模式,走上一条考验群众工作智慧的“有机更新”之路。下水道常年淤堵,化粪池外溢是常事,屋顶漏水、外墙剥落逢雨必现。房屋收购、选房安置、产权继承、租户腾退等新老问题一齐冒出来。群众既为老街改造的大局焦虑,又被眼前的烦心事困扰。怎么办?

2023年5月,新安社区党委搭起了一张桌子——“新安家事大家谈”。社区党委书记担任总召集人,把社区“两委”、网格员、党员骨干、居民代表请来坐下;议题需要谁,就邀请街道城管科、汉正老街项目专班、法律顾问、房管所、水务部门一起来。社区既做政策的“翻译官”,又当居民诉求的“传声筒”。

党建引领筑根基,构建多元共治“一盘棋”

社区党委坚持党建引领,构建“党委牵头、多方参与、闭环处置”的议事协商体系,确保议事有平台、协商有机制、落实有回音。

建强组织架构,凝聚治理合力。由社区党委直接牵头,社区书记担任总召集人,固定成员涵盖社区“两委”、网格员、党员骨干及居民代表,构建“书记领衔、骨干支撑、群众参与”的议事主体。建立总召集人负责制,明确职责分工,定期召开议事成员联席会议,研判社情动态、商定议事议题。注重吸纳辖区“两代表一委员”、乡贤能人、楼栋长等群体加入议事队伍,不断充实多元共治力量。建立议事代表培训制度,定期开展政策法规、沟通技巧、调解方法等专题培训,着力提升代表议事能力和履职水平,变“有人议事”为“善于议事”。

深耕网格治理,织密服务网络。

建立“党建+网格”治理模式,将社区划分为8个网格,构建“党建引领、网格覆盖、全员参与”的治理格局。选优配强网格员队伍,推行网格员“定人、定岗、定责”管理机制,明确信息采集、矛盾排查、民意收集、政策宣传等职责清单。网格员坚持日常巡查与重点走访相结合,建立“一户一档”民情台账,在议事前深入街巷楼栋广泛收集民意,梳理形成议题清单,为协商议事打好基础,推动治理触角向末梢延伸,服务资源向一线下沉。

搭建平台载体,下沉议事根基。社区积极搭建“社情民意”表达平台,把网格议事会“建”在楼门口、“搬”到居民家,通过居民现场说事,把问题亮出来,纳群言、集民智。健全议事规则,明确“议前有调研、议中有记录、议后有纪要”的工作要求,确保议事过程规范有序。根据议题需要,灵活邀请街道城管科、汉正老街项目专班、法律顾问、房管所及水务部门等专业力量参与,形成“社区吹哨、部门报到”的联动格局。

闭环运行建机制,织密基层治理“一张网”

创新探索“四步议事法”,实现诉求处置全流程闭环。

广开言路“收”议题。线上依托网格微信群随时接单,线下通过网格员日常巡查、入户走访及党群中心现场登记,重点排查下水道堵塞、房屋漏水等民生痛点,建立民情台账。通过“线上+线下”双轨并行的民意收集渠道,确保群众诉求“不漏一户、不落一人”。2024年以来,累计收集各类

民情信息3406条,其中基础设施类诉求占比超六成,为精准议事提供了数据支撑。

分级分类“定”议题。每月初召开碰头会,对收集问题进行科学筛选。简易问题,如换灯泡、疏通管道等直接交办、即时处理;涉及多户利益、需多方协调的复杂问题,列为正式议题,提前公示,做到“小事即办、难事共商”。下水管道堵塞、化粪池外溢、屋顶漏水等基础设施类诉求均被列为优先议题,由专班专人跟进落实。

灵活就地“议”对策。每月中旬开展“议事日”活动,议事地点灵活设置在社区议事厅、征收办公点或矛盾现场。由社区书记主持,相关部门现场回应,能现场拍板的立即定案,需走程序的明确时限,形成“谁负责、怎么办、何时了”的清晰方案。议事不设固定场所,哪里有问题就议到哪里,让协商更接地气、更有温度。

跟踪回访“结”硕果。议事结果在公示栏公开,网格员全程跟踪进展并逐一回访,确保件件有着落、事事有回音。建立“观察—反馈—落实”闭环机制,做到“议而有决、决而有行、行而有果”。自2023年5月启动以来,“新安家事大家谈”已累计组织议事20余场,参与居民及各方代表超过300人次。

精准施策解民忧,打通服务群众“一公里”

通过议事平台,新安社区在城市更新中累计帮扶低保、特困等困难群众完成关系转接和跟踪帮扶,化解房

屋收购中的家庭析产、继承纠纷10余起,妥善调处房东与租户之间租金退还、装修补偿等纠纷15起。在基础设施维护方面,累计协调疏通下水管道20余处,化粪池清掏15次,协调处理屋顶和外墙漏水问题30余户。

数字背后,是党群关系的深层重构。依托“新安家事大家谈”平台,社区党委和居民之间的信任关系真正建立起来——以前是“有事打热线”,现在是“有事坐下来聊”。党组织在解决一件件实事中赢得了信任,在化解一桩桩矛盾中凝聚了人心,城市更新也有了坚实的群众基础。

一张调解桌,弥合了一家三代心。长堤街898号一位婆婆去世后留下一处私房,未留遗嘱,老伴与两个女儿围绕房屋收购的产权归属和补偿款分配产生分歧,收购签约停滞。社区党委启动“新安家事大家谈”调解机制,采取“分头摸底+法理引导”策略。工作人员多次上门分别倾听诉求,缓解对立情绪;特邀项目律师上门解读《中华人民共和国民法典》继承规定和安置政策。在充分铺垫后,组织一家人面对面协商,引导各方互谅互让。最终,一家人达成一致分配意见,社区专班全程协助完成析产协议签订与公证。一纸协议,既敲定了征收补偿的“法理账”,更弥合了三代人的“亲情账”——城市更新,不仅是空间的重塑,更是人心的缝合。

18平方米老房,置换76平方米新房。一对低保对象夫妇居住在长堤街894号一处仅18平方米的公房内,无独立厨卫,生活极为不便。面对房屋收购,周师傅因不了解政策、担心手续复杂而焦虑不已。社区将其列为重点帮扶对象,依托“新安家事大家谈”平台启动“一对一”精准服务。工作人员上门用大白话解读收购补偿、困难补助及优先选房政策,全程陪同看房源、比户型、跑手续。最终,周师傅成功置换76平方米电梯房,并获得20余万元补偿款。从“蜗居”到“宜居”——城市更新的温度,恰恰体现在对每一个“周师傅”的不放弃、不遗漏。

如今的新安社区,群众从“旁观者”变为“参与者”,从“一条线”拧成“一股绳”。“新安家事大家谈”让每一位居民都成为老街焕新的参与者、见证者和受益者,让城市更新从“政府的工程”变成“大家的事”。新安九如片区正在经历历史性蝶变,而议事桌上凝聚起的共识与信任,正是这场蝶变最坚实的根基。家在新安,有事大家谈。