

社区统筹居民自治,消除小区积水顽疾

【参与嘉宾】

东西湖区吴家山街道
祁家山社区党委书记 易枫
文苑花园小区物业经
理 朱翠芳
祁家山社区居委会副
主任 邹芬
社区干事 曾蜜
涉事住户 李阿姨

【案例背景】

文苑花园建成于2003年,共有住户210户,由武汉临空港吴家山物业服务有限责任公司托管运营。小区基础设施老旧、治理基础薄弱,上一届业主委员会任期届满后,因业主报名人数不足,新一届业委会未能顺利组建,小区长期处于无业主自治主体、物业薄弱托管的状态,邻里纠纷调解、设施隐患整改、小区日常管护等各项民生事务均由社区承担。

小区下水管道反复淤堵,积水返灌不仅导致居民家中墙面、地板、家具受潮受损,还造成楼道环境卫生脏乱、异味滋生,衍生多项居住安全隐患。

污水管网整体改造涉及整栋六层全部住户,因各家住户居住情况不同、改造认知不一、出资意愿存在分歧,邻里协调工作量大、矛盾化解难度高。依靠物业临时疏通抢修、居民自主协商等常规方式,只能暂时缓解问题。为切实解决群众急难愁盼问题,祁家山社区坚持党建引领基层治理,整合网格、物业、居民多方力量,搭建多元共治工作体系,集中力量攻坚老旧管网积水顽疾。



社区逐户上门沟通改造方案。

【治理办法】

易枫:接到居民反复投诉家中淹水的问题,我们心里清楚,只做临时疏通治标不治本。我们把楼栋管网改造列为社区年度重点民生攻坚事项,一改过去出了事再处置的被动模式,把责任压实到网格。日常我们坚持上门走访,跟进住户受影响情况,收集大家真实诉求,督促物业做好应急抽水、管道疏通,尽可能减少污水漫溢对居民生活的伤害。面对小区无业委会的现实,社区主动扛起责任,由专人牵头,定好目标,盯着整改全流程,目标就是要做到整改到位、不再反弹。

邹芬:难点就在于各家想法不一样,有的住户担心施工麻烦,有的纠结改造费用,邻里之间意见很难统一。我们依托居民议事协商平台,带着社工、物业、居民代表一户一户上门。坐下来耐心听每一户的顾虑,把管线更换、管道改道抬高的施工方案讲透彻,施工影响、费用分摊、后期维护这些大家关心的问题,我们逐条解释清楚。前后多轮座谈、反复上门沟通疏导,慢慢消解大家心里的顾虑,楼栋住户才慢慢形成统一的改造想法。

曾蜜:等到居民思想基本统一,我们结合小区自治力量薄弱的现实,按照“居民自治、共建共享、务实惠民”的思路推进落地。经过多轮协商,楼栋住户达成一致,决定对老旧破损污水管道整体更换、改道抬高,

从源头切断积水倒灌问题。改造资金由受益居民自筹。改造期间,社区全程跟进,协调邻里关系,对接施工环节,监督工程质量,保障改造项目平稳落地。

朱翠芳:物业这边前期主要承担应急处置工作,管道堵了第一时间疏通抽水,但老旧管线硬件问题不换,做完很快又会堵上。改造施工阶段,我们全力配合社区,做好现场对接,同步做好居民解释,配合完成旧管拆除、新管铺设相关保障工作,确保改造施工顺利开展。

【成效与启示】

易枫:本次管网提质改造工程已顺利落地、全面投用。通过系统化的管线换新、线路优化、提升整改,有效破除了困扰小区居民十余年的管道淤堵、污水反流、室内积水倒灌等顽固民生问题。排水运行恢复稳定,居民住得更安心舒心。居民专门送来锦旗,这份认可,就是对社区工作最好的肯定。以前不少居民觉得“小区的事没人管”,现在大家愿意主动站出来商量小区事务,从旁观者变成参与者,党群之间的心贴得更近,群众的获得感实实在在。这件事也让我们更加明白,老旧小区的棘手民生问题,不能单打独斗。党建引领是根基,面对自治缺位的小区,社区要敢于主动兜底;议事协商是钥匙,多上门、多倾听,才能化解邻里分歧;居民自治才是长久之计,调动居民自己参

与决策、出资、监督,才能打破僵局,走出一条“社区统筹、议事协商、居民自治、兜底保障”的治理路子,也为其他同类老旧小区解决历史遗留问题提供参考。

李阿姨:我在这个小区住了很多年,以前下水道经常堵,污水直接倒灌进屋里,家里又潮又臭,收拾起来又麻烦又糟心。这次社区真的帮我们办了大实事!从最开始上门听我们的诉求、耐心解答疑问,到反复协调邻里矛盾、敲定改造方案,再到全程盯着施工、保障工程质量,社区书记、工作人员和物业一次次沟通,真心实意为我们居民着想。现在管道彻底改好了,家里再也没有污水倒灌、积水淹屋的情况,居住环境大变样,住着特别安心舒服。为了感谢社区的担当作为和暖心服务,我专门和小区邻居一起定制了锦旗送到社区,就是想好好表达我们居民的感激之情。现在我们真切感受到基层治理的温度,以后小区的治理工作我也会积极支持、主动参与。

邹芬:经历这件事之后,我们也看清后续努力的方向。接下来,我们会继续用好议事协商机制,常态化走访摸排民情;慢慢培育小区居民自治骨干,补齐文苑花园自治短板;同时加强对托管物业的监督考核,压实物业服务责任,不断完善社区、网格、物业、居民多方共治的格局,把老旧小区治理做得更细更实。

通讯员田梦 社区供图