

从“矛盾找上门”到“服务送下楼”

知音社区探索老旧小区治理新解法

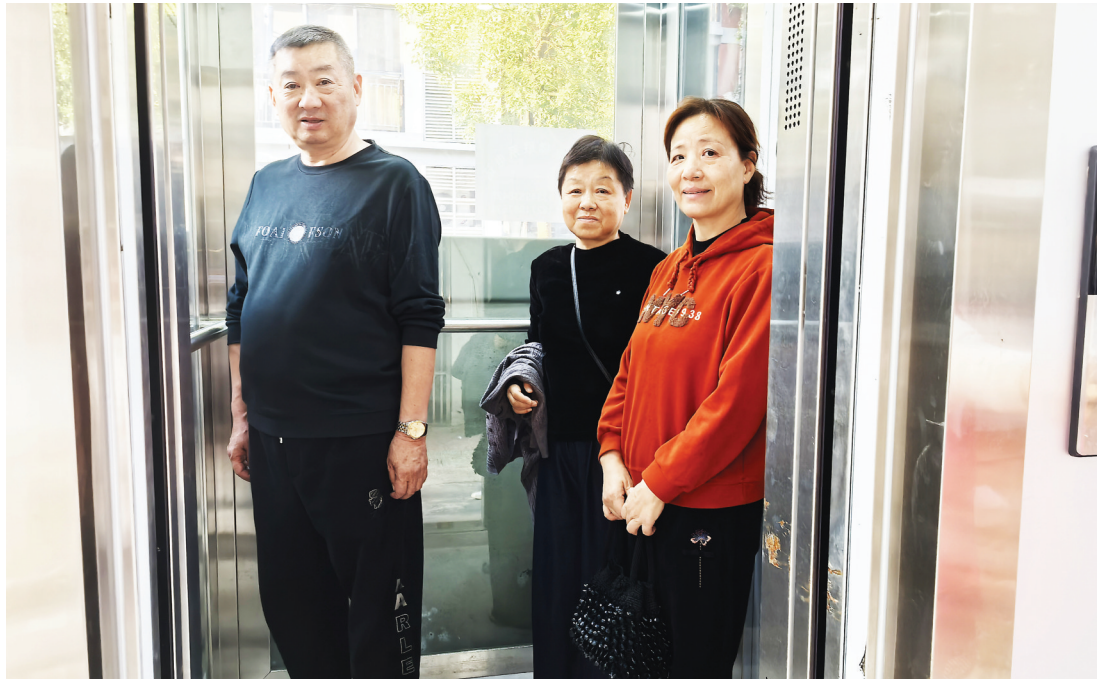
【参与嘉宾】

蔡甸区蔡甸街道知音社区党委书记 刘振
蔡甸街道综合执法中心一队负责人 杨国利
知音人家小区物业服务负责人 姚海涛
知音人家小区业委会成员 谢威
知音人家小区网格员 许瑶

【案例背景】

知音社区成立于2015年8月,服务14个居民小区,常住居民8443户、17899人。知音社区有多个建成20年以上的老旧小区,曾经普遍存在基础设施老化、物业服务缺位、环境脏乱等治理难题。社区负责人刘振介绍,作为武汉首批红色物业托底服务社区,知音社区将红色物业打造为扎根基层的服务工作队,一步步实现小区治理从“没人管”到“有人管”,向着“管得好”蝶变。

在老旧小区治理过程中,房屋渗水引发邻里纠纷,加装电梯意见难统一,是社区普遍遇到的“老大难”问题。知音社区坚持党建引领,创新推行“五元共治”工作机制,整合党组织、物业、职能部门、专业力量、居民代表多方力量,把矛盾化解在基层,破解民生堵点难点。



居民欢喜乘坐新装的电梯回家。

【治理办法】

渗水僵局:半个月,从“不愿见面”到握手言和

邻里渗水纠纷,是老旧小区最典型的“吵架导火索”。知音人家小区一起因阳台改造引发的纠纷,难点在哪?

杨国利:难点不在“修”,而在“谈”。楼上说是房屋老化,楼下说是楼上改造不当,双方各执一词、情绪对立,干脆拒绝当面沟通。这种事如果只靠社区干部上门劝,往往劝不动;只靠执法部门下整改,又容易把矛盾激化。我们的做法是启动“五元共治”机制,由社区党组织牵头,联动物业、城管职能部门、技术专业力量、居民代表共同介入,把“单方说法”变成“多方会诊”。

姚海涛:物业先做的是实地排查渗水点位,拿着图纸比对,把渗漏路径摸清楚;城管部门随后开展专业勘验,用技术手段厘清事故责任。责任清楚了,话才能说到一块儿去。考虑到双方情绪对立,社区特意把调解现场设在小区活动室——不是办公室,不是执法现场,而是一个大家都熟悉的、松弛的公共空间。避开对立场景,引导双方聚焦“怎么修”而不是“谁的错”,反复沟通疏导。

姚海涛:经过半个月多方协调,楼上住户完成阳台防水整改,楼下住户墙体完成翻新修复。一场可能闹上法庭的邻里纠纷,在家门口就化解了。

加梯堵点:从“表决停滞”到“眼见为实”

加装电梯,被称为老旧小区“最难的一道表决題”。知音人家13栋1

单元是怎么破局的?

刘振:这个单元老年居民占比高,上下楼是刚需,加梯是居民最迫切的民生期盼。但低层居民有顾虑:采光会不会被挡?噪声会不会扰民?施工质量能不能保证?后期维保谁来管?这些顾虑都是真实的、合理的,不能简单用“少数服从多数”去压。项目表决一度停滞,说明我们前面的工作没做透。

谢威:业委会能做的最实在的事,就是“把顾虑一条条记下来”。我们依托“五元共治”模式,逐户上门走访摸排,全面收集居民的诉求——谁担心采光,谁担心噪声,谁担心费用分摊,全部形成清单。摸清了“担心什么”,才知道该“解答什么”。

许瑶:走访的时候,很多居民不是反对加梯,而是不了解。我们就搭平台,把居民和施工方请到一起面对面沟通,工期多长、施工标准是什么、维保方案怎么定,逐项答疑。最有说服力的一步,是组织心存顾虑的居民实地参观已经完工的电梯——站到电梯旁听一听噪声到底有多大,看一看采光究竟影响多少,摸一摸轿厢的实际样子。

谢威:眼见为实,心里的石头就落地了。最终,这个单元顺利完成加梯表决,加梯工程有序推进。

长效机制:从“一事一调解”到常态化下沉

刘振:我们推动“五元共治”从应急处置转向常态化治理。核心是两件事:一是治理力量下沉到小区末梢,把服务点位延伸到居民楼下,网格员驻点值守,群众诉求现场受理、快速处置;二是依托小区党群服务站,定期召开多方联席会议——物业

现场认领问题,职能部门现场答复,居民全程参与监督。过去是“居民找上门”,现在是“服务送下楼”;过去是“出了问题再调解”,现在是“把矛盾化解在萌芽状态”。

许瑶:网格员每天在楼下,谁家漏水、哪里路灯坏了、哪户老人几天没出门,往往是我们最先知道。信息早一步到,处置就早一步启动,很多矛盾就不会长成大问题。

【成效与启示】

刘振:今年以来,通过“五元共治”模式,知音社区累计化解各类邻里纠纷40余起,推动3部老旧小区电梯加装落地,切实解决了一批群众急难愁盼问题,邻里关系更加和睦,小区治理效能显著提升。

启示一:基层治理不能唱“独角戏”,要搭好“合唱台”。“五元共治”的价值,在于把各方力量拧成一股绳,让专业的人解专业的结。

启示二:群众工作要讲方法,先解“心结”再解“事结”。渗水纠纷把调解桌搬到活动室,加装电梯带居民去现场看,本质上都是把协商平台搬到群众家门口,用可感可触的事实代替空洞的说服。

启示三:源头治理是最高效的治理。网格员驻点、联席会议定期开,看似增加了日常工作量,实则减少了事后“救火”的成本。问题早发现、矛盾早化解,才是共建共治共享的基层治理新格局应有的样子。

从“没人管”到“有人管”,靠的是红色物业托底;从“有人管”到“管得好”,靠的是多元共治。知音社区的实践说明:只要把群众放在治理的C位,再难的老旧小区,也能长出新的生活。通讯员代娟 张玲 社区供图



知音社区联系多方现场勘察电梯井施工。