## 渔村转型城郊村改居社区

# 协商贯穿治理全链条

**【参与嘉宾】**

**江夏区金口街道闸东社区党支部书记** 张叶筱

**闸东社区网格员** 刘燕

**闸东社区党员志愿者、应急队队长** 蒋再甫

**巧姐姐手工队志愿者** 陈秋兰

**筑梦社工** 徐文琴

**华中师范大学政治学与国家治理研究院(中国农村研究院)教授、博士生导师,城市治理研究院执行院长** 张大维

**【案例背景】**

闸东社区是传统渔村转型的城郊村改居社区,面积2平方公里,辖7个居民小组。渔村向现代社区转型过程中,粗放自治模式显现多重治理短板:一是老旧房屋消防安全隐患多,老年群体自救能力弱,安全管护压力大;二是邻里交流载体匮乏,留守老人缺少精神陪伴;三是常态化议事平台缺失,群众诉求、邻里矛盾难以就近化解;四是居民参与治理积极性不足。

为破解转型治理难题,社区以“五民五问”协商工作法为牵引,引入专业社工,将提事、决事、理事、监事、议事全流程协商贯穿服务各环节。聚焦安全守护、精神慰藉两大民生重点,培育应急救援、手工睦邻两支志愿队伍,配套积分激励机制,形成“群众出题、协商定题、社工赋能、志愿解题、共同评题”的共建共治路径。



闸东社区心抚团开展水上演练活动。



巧姐姐手工队参与手工集市。




闸东社区组织志愿者召开议事协商会议。

**【治理办法】**

社区以“五民五问”五步协商流程为核心,将议事协商贯穿群众需求收集、项目落地全过程,依托专业社工赋能,搭建起民意与志愿服务双向衔接的治理链条。

**民主提事、问需于民:圆桌筛议题,民意定方向**

**张叶筱:**一是广渠道征集民意。以红帆驿站、邻里议事厅为阵地,组织党员、社工、居民骨干入户走访,通过院落座谈会、线上问卷全面摸排群众诉求,需求征集阶段累计收集环境、安全、文化类意见80余条。二是专业化筛选议题。社区党组织牵头开展多轮议题协商会,社工运用需求矩阵梳理分类诉求,聚焦老旧房屋消防隐患、老年群体精神文化匮乏两大核心痛点。三是民意锚定服务方向。以群众共同商议确定的两大民生难题为导向,谋划组建两支特色志愿队伍,确保所有服务项目贴合群众真实需求。

**民主决事、问计于民:合议定方案,赋能搭队伍**

**刘燕:**一是召开圆桌议事集中研讨。围绕安全守护、文化服务两大议题组织居民代表大会,居民自主提出组建巡逻队、开办手工课堂等思路,同时提出缺乏专业指导、组织松散等现实顾虑。

**徐文琴:**二是发挥社工专业引导作用,确立“社工培育、居民自治”实施路径,经居民集体表决形成三项决议:开设志愿共育学堂、成立应急与手工两支志愿队伍、明确两队专属服务职能。三是居民全程主导决策过程。从队伍设立到服务内容全部由群众商议确定,真正实现问计于民,让居民成为治理的决策者、执行者。

**民主理事、问治于民:履职抓落地,协商破难题**

**蒋再甫:**一是社工配套专业技能培育。针对老旧社区安全短板开设防火实操、应急避险实训,依托志愿学堂为应急队配齐专业能力;挖掘本土渔民编织技艺,打造常态化手工美育课程。二是两支队伍自主落地服务。应急队常态化开展敲门宣讲、隐患巡查、消防演练,同步协商上报加装烟感报警器等微实事;手工队常态化开课,手工艺品义卖所得帮扶困难群体,居民自发拓展社区宣传等志愿板块。三是动态协商化解新增难题。服务推进中遇到新问题、新诉求,及时纳入议事环节调整优化,推动群众从被动管理对象转变为社区治理合伙人。

**民主监事、问绩于民:评议亮成果,整改促提质**

**张叶筱:**一是建立季度绩效评议机制。由社区、社工、居民代表共同召开评议会,两支志愿队伍现场汇报服务数据、展示工作成果。二是多维测评收集改进建议。通过标准化满意度打分表,从响应速度、服务实效等维度开展评价,群众现场提出优化建议。三是按需整改迭代服务内容。针对评议反馈快速优化服务形式,如简化消防宣传话术、增设休闲文娱活动,保障群众评价落地见效。

**民主议事、问效于民:常态固机制,迭代保长效**

**张叶筱:**一是固化常态化议事服务制度。固定院落安全议事日、手工共学日,把成熟实践转化为长效工作机制。二是议事挖掘新增治理需求。依托常态化协商收集队伍发展新想法,将文创开发、急救培训等内容纳入志愿学堂进阶课程。三是构建循环治理闭环。持续以议事复盘服务成效、拓展服务内容,形成“议事—行动—共享—再议事”良性循环,持续壮大自治力量。

**【成效与启示】**

社区依托“五民五问”协商机制推动志愿服务落地,把共建共治共享转化为可感知、可量化的民生实效。

**协商筑防线,安全提质效**

**蒋再甫:**一方面,心抚团应急救援队常态化开展敲门入户、隐患巡查、实操演练,累计入户安全宣讲20余次,排查整改私宅电线乱搭、杂物占道等消防隐患23处,组织院落消防实操演练5场。另一方面,借助议事协商收集独居老人安防需求,同步推进烟感报警器加装等微实事,辖区居民消防安全知晓率、应急自救能力大幅提升,有效补齐临水老旧院落安全管护薄弱短板,筑牢基层平安防护网。

**议事聚活力 睦邻暖人心**

**陈秋兰:**巧姐姐手工队依托协商确定的文化服务计划,常态化开设渔网编织、花艺手工课堂30余场,累计吸纳200余名留守老人、居民参与,社区文体活动参与率同比提升六成以上。手工成品义卖所得全部用于帮扶孤寡老人、留守儿童,在动手实践中搭建邻里交流平台,打破老年群体独居封闭状态,邻里走动、互助帮扶场景持续增多,社区温情氛围显著升温。

**善治树新风 共治成样板**

**张叶筱:**全过程协商议事充分赋予居民决策权、执行权、监督权。依托两支志愿队伍前置化解邻里矛盾,辖区邻里纠纷同比下降35%,超八成受访居民反馈邻里和睦程度明显提升。形成遇事共商、难题共解、成果共享的良性基层治理生态。

**张大维:**本案例立足渔村转型村改居社区治理短板,创新“五民五问”全链条协商机制,搭建“群众出题、协商定题、社工赋能、志愿解题、共同评题”治理闭环。全过程保障居民议事、决策、监督权利,有效化解老旧社区治理难题,为城郊转型社区健全议事协商体系、激活居民自治提供可复制的样板。

**通讯员付艳芳 邢婕 郑宝仪**
**社区供图**