

老旧院落基础设施老化、治理力量薄弱,是基层民生治理的重点难点。近期,成都市锦江区沙河街道牛沙路社区依托12345政务服务热线诉求处置与人民建议征集双向联动机制,聚焦江东民居(一区)管网老旧、污水漫溢等突出民生问题,通过广纳民意、精准施策、闭环落地、长效管护,高效完成院落管网修缮提质工程,切实化解民生痛点隐患,让老旧院落焕发人居新貌。

□ 华西社区报记者 高昊焜 牛沙路社区供图



专项监督小组全程跟进工程施工全流程。



爱邻(20)协商议事会上与居民代表面对面交流。

04>
华西社区报

基
层
实
践

2026年
8月11日
星期二
责编 王晓春
版式 张进



听民声解民忧 聚合力焕新颜

成都市锦江区沙河街道牛沙路社区推进老旧院落精细化治理

据了解,江东民居(一区)始建于1995年,是典型的无物业老旧院落。受建设年限久远、基础设施逐年老化、专项维修资金短缺等因素影响,院落地下排水管网长期出现破损、塌陷、堵塞等问题。今年春季,院落多处管网渗漏加剧,引发污水外溢、倒灌入户等情况,不仅严重破坏居住环境,还造成路面湿滑、通行受阻等安全隐患,居民诉求集中且强烈,相关问题多次通过12345政务服务热线反馈。

广开民意渠道 精准锚定民生难题

直面群众急难愁盼,牛沙路社区以人民建议征集工作为抓手,打通线上线下民意收集通道,实现热线诉求与群众建议双向归集、精准对接。社区安排专人逐一梳理12345热线工单,溯源排查问题根源、分类统计诉求重点,厘清院落管网治理核心难题。

同时,社区依托“爱邻(20)协商议事会”、院落坝坝会等议事协商平台,组织党员骨干与居民代表开展面对面座谈交流,围绕管网改造方案、施工组织、资金筹措、后期管护等关键环节,广泛征集民意、汇聚民智。

针对老旧院落改造资金不足、工程体量较大、居民自主整改难度高的现实困

境,社区系统梳理汇总各类诉求与合理化建议,主动向上级街道汇报院落现状、安全隐患及改造必要性,积极争取政策与资源支持,为项目落地实施夯实基础,确保改造方案贴合民情、贴合实际。

闭环推进整改 民心实事落地见效

为高效推进问题整改,沙河街道牛沙路社区构建“热线受理—民意征集—逐级反馈—研判施策—筹资施工—全程监督—验收回访”全链条闭环办理体系,结合热线诉求和居民集中意见,最终确定管网整体更换、管道全面清掏两大核心改造内容。

针对老旧院落维修资金短缺瓶颈,社区采用“上级政策支持、社区资源统筹、居民自愿自筹”多元筹资模式,充分激活居民自治内生动力。此次改造中,居民自筹筹集维修资金3570元,所有资金实行专款专用、全程公示,主动接受全体居民监督,保障每一笔款项透明规范使用。

施工期间,由居民民主推选的3名骨干组成专项监督小组,全程跟进工程施工全流程,每日巡查管网铺设、管道清掏等关键工序,严格把控施工质量、跟进工程进度。同时,监督小组及时协调处置施工扰民、占道通行等细微问题,最大限度降低施工对居民日常生活的影响,保障项目

高质高效、平稳有序推进。

健全长效机制 推动治理常态提质

工程竣工后,牛沙路社区联合院落党支部、居民代表开展三方联合核验,对照改造标准逐项核查施工质量,全面排查清零各类安全隐患,确保改造工程保质保量、落地见效。此外,社区针对热线处置、建议征集及整改落实情况,逐户开展居民回访,此次院落改造居民全程参与率超80%,群众满意度达100%。

为杜绝“重整改、轻管护”“一修了之”的问题,社区以此次改造工作为契机,推动院落治理从阶段性集中整改向常态化长效管护转型。院落修订完善《公共设施日常维护公约》,明确居民日常巡查、隐患上报、共管共治的责任义务;原工程监督小组就地转型为设施维护志愿队,常态化开展管网、路面等公共设施巡检排查,提前预判、及时处置管网堵塞、设施破损等潜在问题,从源头减少同类民生诉求反复出现。

牛沙路社区相关负责人表示,社区将持续深化12345热线处置与人民建议征集深度融合,畅通“线上诉求反馈+线下民意征集”双向沟通渠道,始终以民声为导向、以民生为落点,持续激活老旧院落共治动能,补齐基层治理短板,不断提升辖区居民的获得感、幸福感、安全感。