



民声入耳
治理入心

民声入耳,治理入心。发展向前,民生向暖。近年来,成都聚焦群众急难愁盼,深化“民声入耳、治理入心”实践,构建公开收集、接诉即办、系统治理、共建共享工作体系,让治理的起点更接近真实生活——从群众真实的处境和需要出发;让成效的尺度更贴近人心。

近期,华西社区报推出“民声入耳,治理入心”专栏。记者深入成都各区(市)县、镇(街道)、村(社区),去倾听、去挖掘、去记录:群众诉求如何被听见、被采纳、被落地;民生微实事如何以小切口回应大民生……让每一份建议有回音、每一件实事有温度、每一次协商有共识、每一处治理有回响。本期,我们走进成都市青羊区、温江区,一探它们的具体实践。

□ 华西社区报记者 董峰 李玥林 街道供图

让群众诉求被听见“小切口”回应大民生

成都市青羊区少城街道:

听民声解难题 多元共治激活老旧院落新活力

老旧院落是城市基层治理的重点、难点,也是群众幸福感提升的关键点。在成都市青羊区少城街道文翁社区,有着浓厚石室书香底蕴的石室巷5号院,曾因建成年代久、租户占比高、自治力量弱,长期面临治理松散、参与不足的困境。10月9日,记者从青羊区委社会工作部获悉:今年以来,文翁社区以“青羊盖碗茶”协商议事为抓手,常态化听民声、聚民智、解民忧,联动居民骨干、高校志愿力量、文化资源深耕院落治理,让老旧院落实现从“脏乱失序”到“书香有序”的美丽蝶变。

倾听民意 居民从“旁观者”到“参与者”

记者了解到,石室巷5号院为石室中学老旧教职工宿舍,全院共计60户居民,依托石室文脉积淀,拥有得天独厚的文化底蕴。但随着城市变迁,院落基础设施老化、流动人口增多等问题凸显,院落租户占比达70%,人员流动频繁、邻里互动少、公共事务参与度低,一度出现“有人居住、无人管事、遇事推诿”的治理难题。

“以前院落没人管,楼道杂物乱堆、墙面老旧,大家都是各住各的,很少关心院落公共事。”居住多年的院落居民李阿姨在受访时坦言,高流动性让院落邻里关系松散,公共区域维护、环境整治、秩序管理长期处于缺位状态。

2023年,随着老旧院落改造落地,该院落硬件设施、环境卫生、整体面貌实现提档升级。但社区在走访调研中发现,硬件换新之后,居民参与不足、自治体系松散、文化特色缺失等“软件短板”依然突出,院落长效治理陷入瓶颈。

“硬件改造易,长效治理难,老旧院落想要长久整洁宜居,关键要激活人心、汇聚民力。”文翁社区相关负责人介绍,为破解高租比院落民意分散、治理乏力等痛点,社区转变治理思路,变“被动管理”为“主动倾听”,以常态化院坝议事、入户走访、线上征集、座谈恳谈等形式,全方位收集居民真实诉求。

社区网格员、院落骨干常态化下沉院落,面对面倾听居民关于环境整治、公共空间改造、院落文化营造、日常秩序规范、邻里便民服务等方面的意见建议,对群众提出的清理乱堆乱放、美化院落景观、升级文化墙面、完善自治公约等民生“金点子”,逐一建档立卡、分类研判、闭环落实。

“不管大事小事,院坝会上都能敞开说,我们提的建议社区都会认真记、马上办、有反馈。”参与多次院坝议事会的居民骨干曹女士

告诉记者,常态化的议事机制,让越来越多居民从“旁观者”变成院落治理“主人翁”。小事院落商议、大事集中讨论、难事专题推进,闭环处置机制让民意诉求件件有回音、事事有着落,彻底破解了老旧院落议事缺位、诉求难落地的治理顽疾。

多方合力 老旧院落华丽转身

在广纳民意、摸清短板的基础上,社区深挖本土资源、整合外部力量,为院落治理精准赋能。社区积极培育院内党员、退休居民、热心群众组成自治骨干队伍,依托熟人优势牵头开展日常文明劝导、环境维护、邻里调解、意见收集,筑牢院落自治根基。

同时,社区联动辖区青年志愿者团队常态化入驻院落,开展卫生死角清理、微景观养护、环境美化提升等志愿服务,用青春力量为老旧院落焕新添彩。青年志愿者王同学表示:“能走进老院落参与环境整治、文化提升,看着院子一天天变美、邻里氛围越来越好,特别有成就感。”

立足文翁崇文重教、石室书香育人的地域特色,社区盘活本土文化资源,依托书法公益课堂、文化志愿者资力量,邀请老师提笔创作、赋文润景,将书香文化、传统美德融入院落微更新,补齐老旧院落文化空白,让院落既有整洁“颜值”,更有深厚“气质”。

如今的石室巷5号院,环境干净整洁、院落秩序井然、邻里和睦融洽、书香氛围浓厚。通过居民自治、社区统筹、高校助力、文化赋能的多元共治模式,该院落彻底完成华丽转变,实现从“混乱失序”到“井然有序”、从“被动管理”到“主动共治”、从“普通老院”到“书香名院”的跨越升级。

青羊区委社会工作部相关负责人表示,青羊区将持续推进“青羊盖碗茶”协商议事工作,常态化倾听民声、汇聚民智,办好民生实事,以精细化基层治理让辖区居民的获得感、幸福感、安全感持续提升。



成都市温江区柳城街道:

茶香议事议出“手作坊” 居民家门口学艺增收

10月10日,成都市温江区柳城街道亲邻手作坊培训现场,居民王女士正专注跟着老师学习手作技艺,手里的材料几经摆弄,渐渐变成精巧的手作小物件。和王女士一样,不少时间相对自由的居家居民,都有着就近学一门手艺、实现居家灵活增收的想法。可想法缺少落地的渠道,依托“茶言观社进网格”,社工、网格员、院落骨干组队走进老旧小区、农村自建房入户走访,连同坝坝会、线上问卷等常态渠道,收集有效问卷400余份。社工对收集到的需求信息进行专业筛选,辖区中老年群体、居家闲置居民“就近学艺、居家增收”的愿望最为集中。

民声要落地,先得把“干什么”搞清楚。社区通过网格员推荐、居民自荐、院落走访等方式,整合社工、居民能人、退休老书记、支部书记、律师、热心商家等多元专业力量,搭建“凤溪智库”——首批入库成员达54人。面对27条金点子,智库成员从可行性、资源匹配、居民参与意愿三个维度逐条拆解,最

终把“就业增收”这条呼声最集中的诉求定为攻坚方向,锁定亲邻手作坊作为落地抓手。

路径通了,要把这件实事做下去,关键靠人。社区坚持“功能先行、运营前置”,活化亲邻广场闲置空间,为手作坊选一位“空间主理人”。选谁、怎么选?两步走——先报名,有手艺的居民可以毛遂自荐,也可以由网格员、院落骨干、邻里推荐,再遴选。社区围绕“有专长、愿服务”择优确定人选。主理人上任后,以“服务换空间”的方式运营阵地。

有了阵地,课程和资源也要跟上。街道对接手作老师,整合社会资源,把手工技能课堂搬进社区院落。50余名居民首批入坊,培训课程充分考虑居家居民的实际情况,上课地点就在家门口,时间设置灵活,照顾到大家照料家庭的作息节奏。专业老师开展钩织实操培训,从基础手法教学到成品实操练习,手把手带零基础居民入门。不少学员从最开始动手生疏,慢慢熟练掌握整套制作流程。

学会手艺只是第一步,如何把手艺变成收入,

才是大家最关心的事。手工坊不止做技能教学,还打通了后续的对接渠道,为学有所成的居民对接手工订单。大家不用长途通勤,居家就可以完成制作任务,实现“顾家、增收两不误”。越来越多闲置在家的居民走出家门参与学习,既丰富了闲暇生活,也多了一份收入来源,小小的手工坊,成了邻里交流、技能提升、灵活就业的新阵地。

手作坊是“小切口”,聚人气、促善治才是“大文章”;当“金点子”结成“金果子”,“茶言观社”便不只是品牌名称,而是居民用一杯杯清茶、一件件实事共同写下的善治答卷。

温江区柳城街道相关负责人表示,“基层治理,听民声只是起点,把民声落到实处才是关键。接下来我们还会持续用好‘茶言观社’协商载体,继续收集居民各类急难愁盼,链接更多优质资源,围绕群众需求拓展更多便民服务、就业赋能项目,让更多普通居民在家门口就能收获技能、得到实惠,让基层治理的温度,流淌在每一件民生小事当中。”

