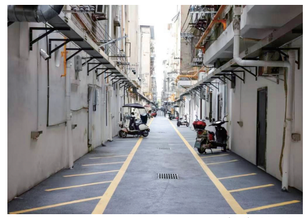
民声入耳 治理入心

城市治理的成色，往往藏在最日常的街巷里。一条280余米的老街上，执法力量前移一步，居民出行从“侧身挤”变回了“从容走”；一片由上世纪90年代自建房撑起的老城，拆掉70余处、4100余平方米违建，117户后房违建清零；一个居民常年往返川藏两地的“候鸟型”小区，靠一次次商量，把搁置多年的消防改造方案一步步议到了高票通过。本期，华西社区报“民声入耳，治理入心”专栏，走进成都市锦江区、郫都区，看看他们如何把群众的急难愁盼听进耳朵，把治理办到心里。

□ 华西社区报记者 李玥林 高昊焜 受访者供图

从“侧身挤”到“从容走” 成都基层治理的绣花功夫

街巷焕新烟火暖 成都郫都区“融治街巷”绣出老城新模样



老街焕新。

“以前这里是违规占道经营、坐商外摆的‘重灾区’。如今街面清爽有序，大家出行从‘侧身挤’变成‘从容走’。”家住郫都区犀湖街的王慧说。这条街的变化，是郫都区打造“融治街巷·靓美郫都”治理品牌的缩影。

犀湖街全长280余米，周边老旧小区密布，人流量大。客流大，早高峰对早餐、日用品需求旺，流动摊贩追着人流走，沿街商户也习惯把商品、桌椅摆到门外。过去治理多在事后纠正，执法力量一撤就“回潮”。郫都区改换思路，推行“前置介入、疏堵结合”，把问题从被动处置转向主动化解，让老城街巷颜值提质。

前置介入，就是把执法力量移到问题发生之前。摸排发现，凌晨两三点就有摊贩赶到街面和站点周边占位，区综合行政执法局便把凌晨列为重点，每日定人定岗，赶在摊贩铺开前逐个劝离；联合交警劝离占道车辆，避免“人走了、车还占着道”；白天巡查，盯住易反弹点位。

疏堵结合，一手引导规范，一手守住底线。社区和城管逐户上门，帮商户算好“安全账”“经济账”，引导商户落实“门前五包”；对确有外摆需求的餐饮商户实行“临时外摆”，明确时段和范围，不得占用盲道、消防通道，并落实保洁责任。屡劝不改的，责令整改。“以前大家都往外摆，后来社区和城管帮我们划了区域、定了时间，大家觉得合理，都配合。”在犀湖街经营面馆多年的李女士说。

更大的难题在围城南路。上世纪90年代陆续建成的农民集中自建房，撑起了犀浦老城区的底子：700米长的美食街沿街成市，自建房背后延伸出犀池六街、玉龙二巷等狭窄的后房通道。商户私搭房屋挤占人行道，通道上搭棚户、加卫生间和洗碗池，雨污混流、又脏又臭，天然气管道和电力线路被违建侵占，连维修都进不去。房屋大多用于出租，违建主体多元，利益关系复杂。

“这些违建存在时间长，涉及当事人切身利益，前期抵触情绪大，单靠一个部门推不动。”区综合行政执法局犀浦中队南片区负责人邓楠坦言。当地构建起“区局统筹、部门联动、街道主战、中队落实、党群协同”的机制，城管联合街道、社区组建专班，分片包干、逐户攻坚；网格巡巷与力量下沉结合，逐户逐店拉网式摸排，登记违建面积、结构、用途，建立“一户一档”；再按房主自建、租户加建分类施策，同步宣讲政策、发放《综合整治通告》。

“房主搭建的，讲清房屋安全责任和违法建设的法律后果，拒不配合的用警示案例督促；租户加建的，联合房主一起上门，明确整改期限。”邓楠说，要给居民和商户讲清楚政策、算明白安全账和长远账，做到“不落一户、不漏一处”。

截至目前，围城南路累计拆违70余处、约3500平方米；犀池六街、玉龙二巷拆违4100余平方米，117户后房违建拆除清零，同步打通消防通道2条。“还是拆了好，以前多了点空间，但卫生太差，很多顾客来一次就不想再来。现在街区全面打造，以后肯定红火。”商户徐女士说。

如今，犀池六街、玉龙二巷已完成道路重建、雨污管网新建、燃气管道和电力线路更新、网络线路序化；围城南路两侧人行道改造正有序推进，老城区居民的生活环境正一步步改善。郫都区综合行政执法局相关负责人表示，将紧扣市城管委城乡人居环境“净优亮美”工程部署，坚持问题导向、分类施策、多元共治，让整治见实效、管理有温度、街巷更整洁。



居民线下面对面协商。

清爽有序的街道。



相隔千里，家事共商 解码成都市锦江区“候鸟型”多民族小区治理实践

一个小区汇聚四方住户，大家来自不同地域，生活习惯各有差异，难免会遇上各类民生难题。难题出现该由谁处置？各方意见分歧又该如何化解？位于成都市锦江区三圣街道海棠路社区辖区的吉祥佳苑小区，则交出了一份可参考的实践样本。

据悉，吉祥佳苑小区是一处多民族群众共居的“候鸟型”居民小区，不少居民长期往返川藏两地，人员跨地域流动频繁，给小区公共事务治理带来现实挑战。此前，小区消防设施系统老化，相关维修改造事宜被搁置，成为困扰全体住户的民生难题。

针对跨地域居住带来的议事难、意见收集难等现实堵点，在锦江区委社会工作部指导下，海棠路社区坚持党组织引领，健全居委会、业委会、物业服务企业多方协同运行机制，依托“爱邻协商议事”平台，不简单替居民拍板决策，引导各方主体直面矛盾问题，推动小区事务多元共商共治。

为破解部分居民远在西藏、无法现场参会的问题，社区指导小区业委会建立“候鸟台账”，实行分类议事模式：身处成都本地的居民开展线下面对面协商；还在外地的居民，则通过电话沟通、微信群研讨参与议事，议事会议纪要第一时间向全体住户推送，保障异地居住居民知情权、表达权，确保每户居民都有渠道发声。

在此基础上，社区总结形成“冬抓集中、夏不断线、线上投票”务实工作法。冬季抓住大批居民返蓉窗口期，组织坝坝会、政策说明会开展集中协商；夏季居民分散川藏两地，依靠流动党员纽带，依托线上社群持续开展意见征集；对不能到场的住户，开放线上实名投票渠道，补齐异地居民参与表决的短板。

治理实践中，社区还联动西藏自治区高级人民法院跨区案件巡审协调处，创新引入“模拟法庭”辩论形式，围绕维修改造事项开展法律推演，向各族居民厘清相关法律边界与潜在风险，把晦涩的法律条文转化为群众听得懂的“法律账”。

历经多轮方案研讨、广泛征集群众意见，小区消防系统整体更换改造方案最终高票表决通过，动用130余万元住宅专项维修资金，彻底化解小区消防设施老化顽疾。

川藏两地的空间距离，挡不住小区治理的共同诉求；一次次平等议事协商，搭建起各族邻里之间信任纽带。三圣街道海棠路社区积极探索“1+3+N”协调运行新模式，以多元协商破解跨地域多民族小区治理痛点，引导各族居民共商、共建、共管、共享，让小区真正成为各族群众守望相助的共同家园。



更换前的设备。



更换后的设备。