**用“幸福微实事”诠释人民至上的城市治理理念**

**——江西省南昌市西湖区朝阳洲街道推动老旧小区提质升级的实践**

**【背景介绍】**

江西省南昌市西湖区朝阳洲街道现有常住人口约4.4万人，地处南昌市新老城区的交汇处，辖区内既包含现代化写字楼、高档住宅楼盘，也包含散落分布的老旧住宅小区。老旧住宅小区普遍存在违章搭建遍地开花、车辆杂乱停放、小区道路坑洼、空中管线交错、消防隐患较大、失盗事件频发的“六难”问题，成为文明创建的难点、城市治理的痛点、群众关注的焦点。针对这些问题，南昌市西湖区审时度势，将朝阳洲街道朝阳小区、南烟小区列入2020年老旧住宅小区综合改造计划，投入约7000万元对小区进行彻底提质升级。

老旧小区改造工作涉及面广、体量大，居民需求不一，如果“一刀切”地由政府大包大揽、统一实施，难以取得良好效果。此前，西湖区也曾投入大量资金陆续对部分开放式小区进行改造提升，但普遍存在“政府自己干、群众旁边看”的现象，群众参与度不够、满意度不高、获得感不强，出现了“政府花了钱、群众不买账”的尴尬局面。如何将老旧小区改造各项措施和经费细化、精准满足居民群众对美好生活的需求，成为摆在街道、社区面前的重要课题。

为此，朝阳洲街道率先采取“居民点菜、政府买单”的老旧小区改造“幸福微实事”方案，将统一认识、统一协商、统一意见的环节前置，问需于民、问计于民、问效于民，让小区居民在改造前就指出问题、提出需求、选出项目，**使老旧小区居民真正受益。**

**【基本做法】**

**一、坚持党建引领，把合力聚起来**

建立党组织统筹协调机制。朝阳洲街道坚持“党建引领、协同参与、共同缔造”的理念，搭建“党支部+拆违指挥部+改造项目部”三位一体架构，做到将“支部建在一线上、身份亮在岗位上、党旗飘在阵地上”。建立支部牵总、党员带头、群众参与的工作机制，进一步推动小区“红细胞”直达“家门口”，让居民群众时刻感受来自组织的力量。

发挥党组织战斗堡垒作用。在小区改造工作中，朝阳洲街道把临时党组织建在项目上、党小组建在楼幢里，在征集改造意愿、推进改造进度、后续常态管理全过程中，探索出以社区党组织为核心，以群众需求为导向，以辖区单位、社会组织、物业公司、社区党员和志愿者队伍为服务主体的参与模式。

激发党员干部先锋模范作用。从小区拆违到小区改造，广大党员干部坚持宣讲在一线、奋战在一线。比如，在朝阳小区改造中，街道、社区党员干部充分发挥党组织密切联系群众、党员干部熟悉群众的优势，向他们宣讲政策措施和“幸福微实事”项目征集特点，让惠民政策深入人心；在南烟小区改造中，积极发挥居民老党员志愿者的作用，动员他们争当老旧小区改造工作的参谋员、宣传员、调解员、监督员。

**二、坚持问题导向，把问题摆出来**

统一思想认识。很多老旧小区居民对社区公共事务工作配合度不高，不利于工作的顺利开展。为赢得居民群众支持，朝阳洲街道从多方入手营造良好氛围。比如，朝阳小区组织110余名党员分组陪同社区工作者上门对居民群众宣讲改造意义；社会组织成员利用小区熟人多的特点发动居民积极参与；小区幼儿园举办“共绘小区美好明天”绘画比赛，吸引100余户有孩子的小区居民参加，打好了“幸福微实事”工作的第一仗。

全面掌握问题。建于20世纪80年代的老旧小区，普遍存在配套设施少、基础设施老、生活环境差的问题。为此，朝阳洲街道组织干部通过现场查看、上门了解等方式，全面掌握老旧小区之“痛”。如朝阳小区群众普遍反映屋顶漏水、小区积水等问题；南烟小区居民普遍反映停车位偏少、车辆乱停乱放等问题。收集到该类痛点问题，便于改造过程中“对症下药”。依法拆除违建。朝阳小区、南烟小区内居民楼一楼存在违章建筑，拆除违章建筑既是居民所盼，又可以腾出更多公共空间用于完善小区公共设施。为此，朝阳洲街道成立宣讲组深入违建户家中，持续向其宣讲政策和改造要求，并联合公安、执法等部门，依法有序拆除违建，还空间于民、还绿化于民。最终顺利拆除340余处违章建筑，并顺利实现拆违零上访。

**三、坚持人民意愿，把需求说出来**

“三上三下”广泛问需于民。针对不同类型小区、不同居民诉求，朝阳洲街道通过“三下三上”的“幸福微实事”小区改造工作步骤，广泛征求居民意见，确定改造重点。第一个“上下”，进行项目收集与项目合并：全面征集居民意见；对征集上来的项目进行整理。第二个“上下”，进行项目推选与项目配额：召开项目推选大会，推出优先项目；对项目进行预算配额。第三个“上下”，进行项目选举与项目施工反馈：由居民投票，确立改造项目；项目施工过程中持续沟通协商，竣工后进行项目总结反馈。如，朝阳小区共有近2000名符合投票条件的居民参与了投票，总投票率达到了70%，选出了38项“幸福微实事”项目，群众普遍反映的行车路面、地下管网、屋顶改造、增设停车位和电动车棚均得到改造。

“五个及时”善于问计于民。及时收集意见，设置意见收集箱，公开联系电话，由专人整理居民群众反馈意见。及时了解民情，由党员代表担任小区改造协商员，带问题上门沟通、带答复回告居民。及时协调三方，牵头定时召开协商会，召集业主单位、施工方、居民代表三方共聚一堂协商。及时处置公开，对居民反馈问题最快当天回复，未能回复的三个工作日内通报一次进度，确实难解决的讲清理由。及时公开释疑，在宣传栏公开施工项目、进度、流程，化解居民因信息了解不全、专业知识欠缺造成的误会。

“幸福圆桌会”全面问效于民。朝阳洲街道率先探索实施“幸福圆桌会”制度，定期组织挂点单位、党员代表、居民代表、业主委员会、物业代表及相关方面人员，每月召开一次“幸福圆桌会”，通过与居民面对面、心贴心地拉家常、听诉求，倾听群众对改造效果的评价，了解群众服务方面的需求。如为解决老年人家中因工作日子女上班做不了饭、因煤气安全情况不敢做饭等用餐难问题，朝阳洲街道积极引进社会组织在金圣社区、绿源社区设立“幸福食堂”，为老年人提供自助餐服务；为了让小学生放学后有辅导休息的地方，朝阳洲街道组织属地学校朝阳小学教师志愿者利用社区邻里中心内场地开办“三点半”课堂，解决了家长的后顾之忧。

**四、坚持共管共享，把服务提起来**

推动居民自治，小区有人管。朝阳洲街道按照“改造一个小区、成立一个业主委员会、引进一家物业”的模式要求，指导改造后的老旧小区成立业主委员会，并把新田绿洲西区小区的自治经验推广到老旧小区治理中。如，经过多方协商与探索，南烟小区引进新的物业，进行小区日常管理，展现了规范化、整洁化的新面貌。完善功能配套，文娱有场地。朝阳洲街道在打造金圣社区邻里中心的基础上，创新打造“我家厨房”“我家茶室”“我家书房”等共享场所；同时在邻里中心内设立便民服务中心，根据居民需求引进家政、维修、通信、理发、修补、居家养老等各项生活服务，结合共享厨房系列设施功能，将邻里中心打造成居民的家。

健全服务体系，困难有人帮。在老旧小区大力推行“党群服务365”城市党建服务体系，线上线下开展便民服务。结合党建标准化、信息化、规范化建设和社区办公用房提质升级行动，在各个社区打造党群服务中心，让老年人不出小区就能享受到各类便民服务。依托“党群服务365”“一键通”，为辖区老年人、贫困户提供365日贴心、暖心、舒心上门式服务。

实践证明，朝阳洲街道以“幸福微实事”搭建平台，通过全员参与、全过程参与、全身心参与，变“政府配菜”为“百姓点菜”，极大地激发了居民群众参与的热情，增强了居民的公共精神和责任意识，实现了居民群众参与社区公共事务从旁观者到参与者的转变，为街道和社区进一步探索人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理新路径打下了良好的基础，真正诠释了人民至上的社区治理理念。