2025年7月31日 星期四
编辑:王洋 美编:王小羽 校对:邹晓梅 郑州晚报

郑东新区如意湖办事处:

巧解纠纷“方程式” “梯”升幸福加速度

精准打开老旧小区加装电梯“幸福通道”

社区与居民沟通加装电梯相关事宜

随着居民小区使用年限增加,居民老龄化程度加深,郑东新区如意湖办事处绿地社区多层住宅加装电梯需求日益凸显。面对居民意见难统一、施工挑战重重、后续管理棘手等“老大难”问题,郑东新区如意湖办事处绿地社区坚持以党建引领基层治理创新,推出“预防—调解—巩固”全链条工作法,精准打开老旧小区加装电梯的“幸福通道”。

“三张清单”摸底数,“四方联席”促协商

“加装电梯不仅是在工程施工上提干劲,更要充分吸取群众意见,在攻坚克难上使巧劲。”绿地社区党委书记邢丽敏道出了工作秘诀。翻开社区网格员的民情记录本,每一页都详细记载着居民对加梯的意见建议,与之对应的还有法律顾问标注的相关法律条文,这种“民情+法理”的双重记录方式,让群众的“安心”真正落到了实处。

针对加梯工作面临的“民意关”,社区创新推出“三张清单”工作法。社区制定“需求清单”,通过入户走访、电话调查等形式,全面摸排居民意愿,重点记录低层住户诉求,保证民意应采尽采。联合物业、业委会、施工单位等制定“风险清单”,预判施工中可能引发的采光、噪声、管道破损等风险点,并与施工方签订加装电梯安全承诺书,承诺安全施工。同时,梳理民法典、物业管理条例中相邻权、施工责任等相关条款,制定“法律清单”,提前向业主普法。“四方联席”机制更是社区破解协商难题的金钥匙。社区积极牵线搭台,在施工前组织“社区+业委会+施工单位+业主代表”四方会议,针对收集的问题现场答疑,全面提升工作效率。

“三步分层”破僵局,纠纷调解出妙招

加梯工程推进过程中,矛盾纠纷在所难免。绿地社区针对不同类型、不同程度的纠纷情况,创新建立“三步分层”调解机制,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

一级调解速响应。社区组建由党员骨干、物业管家组成的“加梯帮帮团”,实行24小时投诉响应机制,出现纠纷投诉后,立即到场了解情况,安抚居民情绪。针对责任清晰的轻微矛盾,社区当场协调施工方整改并督促落实,并建立“当天受理、当天协调、三天回访”的快速处置流程,确保小事不出楼栋。二级调解专业化。对于赔偿金额认定、修复标准等复杂问题,社区成立由党委书记挂帅,民调员、法律顾问、专业工程师等组成的调解专班,借助专业力量依法释责。这种“专业人办专业事”的调解模式,使社区加梯纠纷调解成功率达92%。三级调解聚合力。面对个别僵持不下的“硬骨头”,社区善用“熟人力量”,发动微网格长、楼栋长、居民代表等“身边人”参与调解。通过“情、理、法”融合的调解方式,实现“柔性破冰”。社区还创新设立“加梯议事厅”,采取“居民点单、社区派单、部门接单、群众评单”模式,累计解决管线迁移、噪声控制等各类问题20余件。

“一案一档”理经验,“全域防控”固成效

“加装电梯最重要、最关键的是要化解业主之间的矛盾纠纷,”在网格员培训会上,邢丽敏积极传授相关经验,“要充分发挥社区基层党组织的作用,提升业务水平和服务水平,当好‘调节器’‘助推器’,将矛盾纠纷化解在基层,把惠民举措落实在基层。”这也是绿地社区电梯加装工作持续深入的举措之一。

社区实施“一案一档”机制,标注矛盾类型、化解难点、策略有效性等建档管理,将典型案例纳入网格长培训事项。同时,落实“难点前置”风险防控,统筹兼顾做好安全排查、政策解读、运行维护等全流程工作。

“如意湖办事处和社区高度重视电梯加装工作,并建立全过程监督机制。网格员坚持每日巡查,规范施工、质量检查、验收等全部程序,督促施工单位落实安全主体责任,确保项目建成群众满意的惠民工程。”社区网格员说。

走进绿地社区,崭新的电梯间与楼栋相得益彰,居民的笑脸是最好的验收单。“你看米袋子,没加电梯前,我提着它回家得歇四五次。”70岁的李女士展示着刚买的粮油,喜悦之情溢于言表。年轻妈妈张女士推着婴儿车走进电梯:“带孩子遛弯儿再也不用扛婴儿车了,这电梯真是装到了我们心坎上。”截至目前,绿地社区已成功调解5个单元的加梯矛盾,正有序推进2个单元加梯工作,加装电梯这项民生工程正在便民利民中彰显时代价值。

如意湖办事处将持续深耕基层治理“责任田”,健全长效管理机制,让加装电梯这项惠民工程“装得好、用得好、管得好”,让更多老小区居民乘着“幸福梯”开启便捷新生活。

记者 王阳
通讯员 董秋妍
文/图