# 山东青岛：“六步”工作法有效破解社区治理难题

蒙地卡罗小区是山东省青岛市崂山区中韩街道温哥华社区的一个网格小区，是2000年交付的精装修小高层商品住宅，地理位置优越。但由于房产商和地产商分属两家公司，房屋产权界定不清，居民利益严重受损。加之小区配套设施不齐全，且没有物业管理，环境脏乱差，安全隐患多，居民上访闹事不断，成为社区治理的焦点难点问题。

　　为了有效解决小区治理难的问题，社区“两委”坚持以问题为导向，直面问题、借势聚力，选好切入点，环环相扣解决问题。创新居民微自治“六步”工作法，依靠内生力量有步骤解决居民现实关切，有效破解社区治理难题。

　　第一步：成立自治小组。成立小区5人自治小组。小区有6栋楼，每栋楼推选4名有责任心、有经验、威望高的居民代表，从中推选出5人自治小组成员，再推选出自治小组长，张榜公示，成为名副其实的小区居民自治组织。社区还帮助其解决了办公场所，通过制定章程健全工作机制，明确自治小组成员权利义务和自治流程。

　　第二步：梳理小区问题。通过问卷、走访、座谈等方法，征求居民的意见和诉求，共收集问题和建议上百条。根据解决问题的难易程度和居民关注问题的轻重缓急，梳理出居民反映急切，经过努力又可以解决的净化、绿化、亮化、停车、防疫、安全等6个问题，作为小区治理的突破口。

　　第三步：优化实施方案。明确了治理的重点事项后，怎样把问题解决好，让居民满意，也是一个关键环节。首先把这六个问题晒出来，让大家提建议、提方案、提目标，再把居民的意见汇总后由社会组织帮助制定项目，最后由专业人员进行优化。如小区绿化聘请园艺师进行规划，小区安保聘请专业保安公司来管理，满足居民更高服务需求。

　　第四步：挖掘整合资源。整合街道、社区、居民的财力、物力、人力等多方面资源。先后召开多次街道、社区、网格联席会，把6个问题作为6个民生项目，统筹推进，做到有钱的出钱、有力的出力、有物的出物，确保问题解决。街道社区共筹措资金60余万元，居民自筹车辆管理费和花草树木认领费20余万元，确保项目的有效实施。

　　第五步：广泛动员参与。为居民办事，让居民满意，必须调动广大居民的积极性和聪明才智。自治小组由全体居民推选，畅通居民诉求渠道，解决问题的方案广泛听取居民意见，并动员居民参与到问题解决中来。新冠肺炎疫情发生后，20多名志愿者参与到小区疫情防控工作中，做到24小时全天候值守；70%的居民参与了美化环境工作。

　　第六步：有效解决问题。首先整治小区停车问题。经过调研和协商，请专业人员对小区规范划出停车位，然后对车辆进行统计和车位划分，确定缴费标准和管理使用规定，并安装了必要设施，聘请专业保安人员执勤管理。随后筹资在小区安装10盏太阳能照明装置和全部更换40余个小区单元门禁，保证了小区安全。接着趁热打铁清理小菜园，对小区进行规划，鼓励居民认领花草树木，大力开展美化家园活动。在街道的支持下对小区道路进行全面修补，解决道路破损和积水问题。组建由小区党支部、自治小组、楼组长组成的抗疫小分队，无报酬的24小时不间断的抗疫值守，风雨无阻，做好疫情防控工作。

　　蒙地卡罗小区居民微自治的创新实践证明，以解决现实问题为着眼点是解决小区治理痛点的突破口。

“六步”工作法成功在于由改变环境到改变心境；由淡化历史遗留问题，到关注现实问题解决；由专注上访解决问题到依靠社区力量解决问题。使小区实现了由脏乱差到洁净美，从混乱不堪到安定和谐的新跨越。

中国社区报 2022-7-21