

# 共建和美家园 共享幸福鹤岗

## 基层治理现代化的城市实践

□文/摄 鹤正言 王欣竹 本报记者 吴树江

改变,从携手共建“和美家园”开始……

鹤岗,正以一场深刻的基层治理变革,书写着“民惟邦本,本固邦宁”的新时代答卷。

老旧小区改造,一头连着民生福祉,一头系着城市发展。当前,在城市发展转型与民生服务提质的关键阶段,一系列历史遗留问题与现实挑战交织显现:大开发大建设时期积累的小区服务短板尚未完全补齐,龙煤鹤岗住宅区管理在承接环节存在的先天机制缺失问题仍需破解;区级层面职能资源配置与保障改善民生的繁重任务、无限责任之间的距离,亟待通过能力作风转变与服务升级加以解决。2024年9月以来,鹤岗市以“携手共建和美家园三年行动”为契机,在1445栋老旧小区楼宇改造中掀起了以居民需求为导向、多方协同共治的治理变革。

从689栋无物业居民楼的“破题”到7300名机关干部下沉一线“解题”,再到市民共建共治共享的“答题”,鹤岗市将“枫桥经验”的精髓融入城市肌理,在老旧小区蝶变中激活“红色基因”,在干群同心的实践中筑牢治理根基,走出了一条具有鹤岗特色的现代化基层治理路径。

以“四个深入”破题 激活基层治理“红色引擎”

“新中国最早解放地”的红色印记,在鹤岗的基层治理实践中更显聚力之势。当城市化进程迈入“存量更新”阶段,689栋无物业居民楼、4.28万户居民的居住难题成为鹤岗市推进基层治理必须跨越的“娄山关”。该市以“党建引领、干部下沉、群众参与”为核心,创新性构建“干部-社区-居民”三元共生机制,通过“四个深入”将“红色基因”转化为治理效能。一是党建引领到一线,赋能“红色物业”打通服务群众“最后一百米”。二是政策宣讲进万户,推动党的创新理论“飞入寻常百姓家”。三是民声倾听浸心底,践行人民至上的“全过程人民民主”。四是难题破解沉底处,构建“小事不出网格、大事不出社区”的治理新格局。让“干群鱼水情”在新时代焕发新生。

“红色物业”打通服务群众“最后一百米”,是鹤岗市破解老旧小区治理难题的“先手棋”。在向阳区光明街道和平社区森大花园小区,曾经“下水道堵了没人管、楼道堆物没人清、小菜园占了绿化带”的乱象,如今已被彩绘墙面、儿童游乐区、整齐停车位取代。

“刚开始听说小区要有物业来管理,我心里直犯嘀咕,怕花钱不办事。”居民左凤兰的顾虑曾是许多老旧小区居民的心声。为打消群众疑虑,光明街道党工委没有简单“包办代替”,而是组织机关干部与居民一起粉刷墙体、清理楼道、拔除小菜园,用“共同劳动”架起干群连心桥。同时,协调共建单位市交通局为小区划定停车线、修复商服雨达,为物业公司入驻扫清障碍。“物业服务了1个多月,小区环境越来越好,现在我们都觉得这钱花得值!”看着孩子在游乐区嬉笑打闹,居民张德利的脸上满是笑意。

这样的变化,源于鹤岗市对“红色物业”的系统构建。7300名机关干部化身“红色网格员”,融入721个“1名机关干部+N名党员+N户居民”服务微网格,累计解决供水供热、环境整治等群众急难愁盼问题1300余件,实现“组织覆盖每一户、服务触达每一人”;45个“红色议事厅”遍布各个社区,居委会、业委会、物业公司、居民代表围坐一堂,240余项基层公共事务在协商中达成共识;“红色合伙人”机制整合行政、市场、社会三类资源,200余名平均年龄45年的“银发先锋”组建工作室,开展矛盾调解120余次,服务居民超万人次。曾经的“无人管”小区,如今有了“红色管家”,预计到今年年底,鹤岗市专业物业公司进驻率将突破85%。

政策宣讲进万户,让党的创新理论“飞入寻常百姓家”,是鹤岗市凝聚治理共识的“关键招”。“现在坐在院子里,就能了解许多政策,如医保报销、养老认证等,一下子就明白了!”兴山区沟南街道为民社区居民丁德荣对“小马扎课堂”赞不绝口。为让政策落地见效,鹤岗市组建30支“政策宣讲团”,将334名机关干部打造成“政策翻译官”,依托楼道党课、院落会议等场景,解读养老、医疗等政策480余条。在兴安区兴建路街道办事处兴旺社区的“民心讲堂”上,机关干部与居民围绕“社区治理怎么干、子女教育怎么办”开展互动研讨,50余场开放式答疑活动让群众从“听到”变为“听懂”、从“知理”变为“信理”。更值得一提的是,干部们还协助社区挖掘整理非遗铅画、手工剪纸等20余项街巷记忆,培育“邻居节”“百家宴”等12个社区文化品牌,《居民公约》在民主协商中形成,让“社区是我家”的认同感深深扎根。

“民声倾听浸心底”“难题破解沉底处”是鹤岗市践行“全过程人民民主”的“组合拳”。“需要什么居民说了算”“怎么工作居民说了算”“满不满意居民点头才算”的“三算”工作法,让治理自主权真正回归群众。

针对31栋“无物业、无管理”的老旧楼,兴安区兴建路街道办事处兴旺社区“两委”联合党员骨干、居民代表成立“耕耘物业”,通过“敲门行动”收集居民需求,修建停车场、安装充电桩、翻新健身器材,曾经让老人和孩子不敢下楼的昏暗楼道,如今粉刷一新、声控灯照明。居民吴奎顺带着邻居们自费买油漆,将老旧的健身器材翻新:“小区环境得靠大家,我们为共同的家出份力!”

该市还探索建立“居民点头才算”的评价机制,65位居民代表担任“社区监事”,公共事务好评率达96%。“收集-响应-评价-优化”的民主闭环,让基层治理更有温度。



兴安区美如画。

## 以“三大转变”解题 传承基层治理“红色基因”

从“干部下基层”到“与群众共治理”,从“解决具体问题”到“培育治理生态”,鹤岗市的“和美家园”建设推动治理逻辑深刻重构,实现“三大转变”,让“红色血脉”在实践中焕发新的生机与活力。

“从办公桌到家门口”,实现角色之变与感知之深,让基层治理从“任务导向”变为“效果导向”。“以前在办公室看报表,总觉得‘群众需求’是抽象的数字,现在每天在小区里转,居民的烦心事、揪心事都成了‘眼前事’。”下沉到工农区社区的机关干部王磊对此深有体会。在“和美家园”建设中,7300名机关干部不再是“坐在办公室里的公务员”,而是“走在楼道里的服务员”,他们与居民一起清理垃圾、修补路面、调解纠纷,在“零距离”接触中感知民情、发现问题。在一家小区,干部们通过走访发现,老年人“买菜难”是普遍痛点,随即协调共建单位在小区设立“便民菜站”,解决了200余户老年家庭的日常需求。这种“沉下去”的工作方式,实现“红色基因”与百姓需求的双向奔赴,为基层治理精准施策提供了坚实基础。

“从会议室到百姓家”,强化政策之融与本领之炼,让党政服务与人民需求实现“高位对接”。在为民社区,干部们不仅讲解物业政策,还现场帮居民计算物业费收支明细;在和平社区,他们结合森大花园的改造案例,让居民直观感受“红色物业”的好处。这一过程中,干部们的沟通能力、协调能力得到锤炼,而政策宣讲与解决问题的统一、理论武装与实践锻炼的融合,让党的主张与人民心声同频共振。

“从独角戏到大合唱”,推动力量之聚与治理之兴,让共建共治共享从“理念”变为“实践”。鹤岗市住房和城乡建设局副局长路好春说:“自开展‘携手共建和美家园’活动以来,我们积极探索无物业管理小区的有效治理途径,现已形成以社区领办物业和引进专业物业公司为主、业主自治为辅的物业管理模式,重点围绕改善居住环境、完善便民设施、攻坚民生问题等关键领域精准施策,小人居环境得到显著改善,居民获得感、幸福感持续提升。”

在鹤岗,治理成果处处可见:森大花园小区的社区、物业、居民三方联动,解决了“停车难”问题;兴安区兴建路街道办事处兴旺社区“耕耘物业”吸纳居民参与管理,物业费收缴率稳步提升;为民社区“悦邻物业”采取“服务前置、缴费后置”模式,从最初服务6栋楼增加到21栋楼,收缴率达85%。更值得关注的是,该市还创新“契约化共建”机制,整合90余家志愿团队、物业企业组成“治理共同体”,让“单一管理”升级为“多元共治”。

截至目前,鹤岗市已完成922栋老旧小区楼宇改造,组建业主委员会64个、物业管理委员会138个,“百日攻坚”555栋任务完成,引进物业率达到89%,曾经的“破旧杂乱”正变为“整洁美观”。

鹤岗市直机关工委宣传部部长崔迪表示:“市直机关工委积极发挥党建引领作用,组织引导市直机关各级党组织与社区联动,聚焦群众需求,共同开展志愿服务,切实改善了社区环境。下一步,我们将继续发挥组织优势,积极探索,建立起物业企业与居民代表、社区间的多方联动机制,提升社区治理水平。”

这“三大转变”的背后,是鹤岗市对党的群众路线的时代诠释。它重构了机关干部与人民群众的空间关系、交往关系和价值关系,推动治理主体从单一到多元、治理方式从单向到互动、治理目标从“任务导向”到“效果导向”的深刻变革,为基层治理注入了源源不断的动力。

## 以“三重维度”答题 筑牢基层治理“红色根基”

“和美家园”建设的生动实践,为鹤岗市探索基层治理现代化提供了深刻启示。从“远与近”的辩证、“理与事”的统一到“根与民”的融合,这“三重维度”不仅是该市破解老旧小区治理难题的“钥匙”,更是筑牢基层治理“红色根基”的“密码”。

于“远在近中”领悟站位与使命,让党的旗帜在基层高高飘扬。在森大花园小区,机关干部与居民一起粉刷墙面时,居民们说:“看到你们,我们就想起了当年的‘老八路’,心里踏实!”在兴安区兴建路街道办事处兴旺社区,“红色管家”为独居老人上门办理医保时,老人握着党员的手说:“感谢党的好政策!”基层干部的一言一行,都关系着党在群众心中的形象。鹤岗市通过干部下沉,让群众从“身边事”中感受党的温暖,从“贴心服务”中理解党的宗旨,实现了“党的意志在基层落地生根、党的关怀在群众身边可触可感”。

于“理在事中”把握规律与实践,让治理成效经得起群众检验。在政策宣讲中,干部们不空谈理论,而是结合物业改造、医保报销等具体事,让群众在“办实事”中悟道理;在小区改造中,他们不搞“形象工程”,而是聚焦下水道堵塞、停车难等群众急难愁盼问题,让治理成效看得见、摸得着。“以前觉得‘共建共治共享’是理念,现在看到小区环境变好了,自己也能

参与管理,才明白这其中的深远意义!”为民社区居民周脉君的话道出了群众的真实感受。正是通过一件件具体事,鹤岗市把抽象的理论转化为可知可感的现实,把枯燥的政策文本变成百姓脸上生动的笑容,让治理真正赢得群众认可。

于“根在民中”牢记本源与宗旨,让基层治理拥有不竭动力。在鹤岗市的治理实践中,“以人民为中心”不是一句口号,而是融入血脉的行动指南。从“三算”工作法让居民“说了算”到“红色合伙人”让群众“能参与”,再到“居民监事”让百姓“评好坏”,基层治理的生命力在于尊重人民主体地位。吴奎顺等“银发先锋”主动参与小区建设,左凤兰等居民从“怀疑”到“支持”物业工作,这些变化都证明,当群众成为治理的参与者、受益者、评判者,基层治理就有了最坚实的基础、最强大的动力。

从“红色基因”中汲取力量,在干群同心中共建家园,鹤岗市的基层治理实践,为推进中国式现代化龙江实践贡献了“鹤岗力量”。如今,漫步鹤岗的大街小巷,曾经破旧的老旧小区焕发新生,居民的脸上洋溢着幸福笑容。未来,该市将继续以“共建共治共享”为方向,让基层治理更有温度、更有力度、更有深度。在东北全面振兴全方位振兴的征程中,书写更多“民富市强、和美幸福”答卷。



共建共享花园。



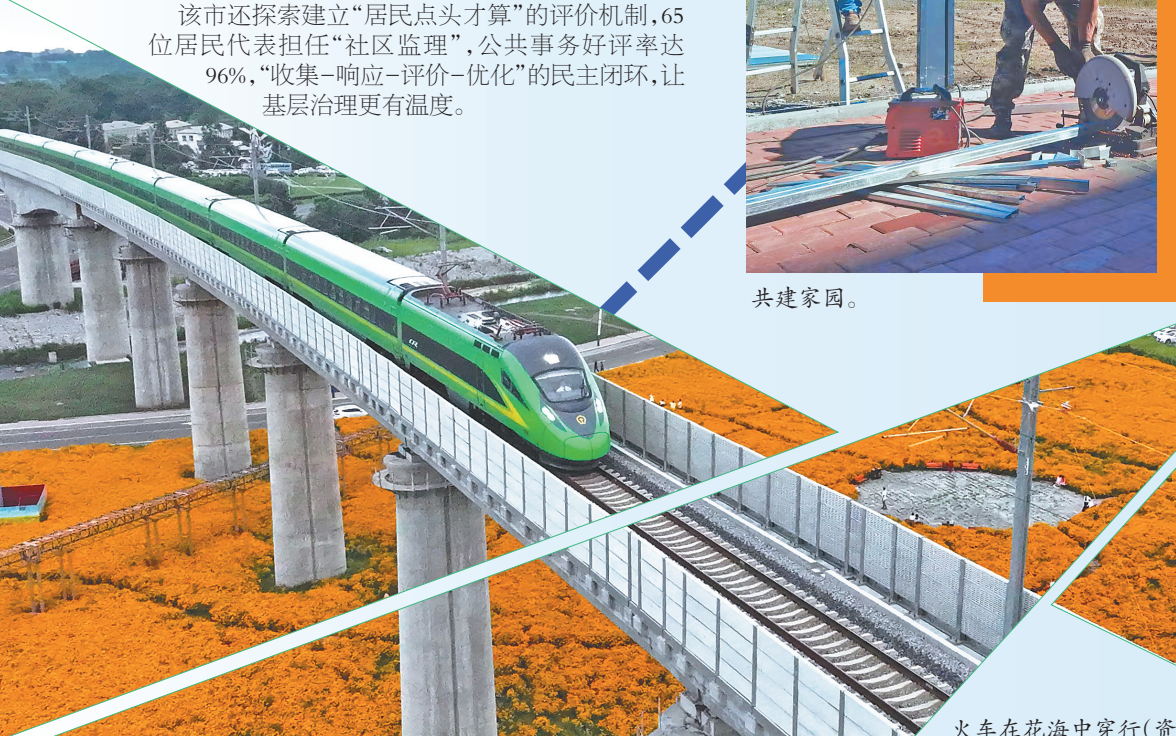
新老小区相得益彰。



共建家园。



工农区居民楼体上的彩绘。



火车在花海中穿行(资料片)。