

# 守初心 暖民心

## 江宁路街道“一平方米卫生间”改造工作圆满完成

2019年12月17日,位于武定路537弄最后一户家庭的“一平方米卫生间”改造动工,至此,江宁路街道2019年“一平方米卫生间”改造工作圆满完成。年内共为全部593户居民家庭解决了“如厕难”的大问题。

2019年,街道坚持问题导向,强化服务意识,从居民最急、最忧、最盼的紧迫问题出发,制定了“100%完成改造任务”的攻坚目标,下决心彻底消除手拎马桶,推动社区治理取得实效。



用好技术手段,外墙出水管不影响美观



施工人员在挖排管道



“一平方米”卫生间改造项目验收会

### “顺民心”精准调研

“一平方米卫生间”改造工作启动前,江宁辖区内共有“手拎马桶”1265户。2017年以来,在区房管局的指导下,街道与置业集团通力合作,已完成改造672户。2019年要完成剩余的593户,其中,直管公房580户,私房13户,分布在9个居民区的16个零星地块。

在前期排摸调研中,街道发现,对“一平方米卫生间”改造工作,居民有强烈的需求,但难点有两个。

首先是如何突破硬件条件限制,用足用好技术手段。江宁待改造家庭均为老式里弄

住房,且直管公房居多,空间狭小,每个门牌号有5到6户人家居住,平均每户家庭的居住面积为16平方米,其中8平方米以下的有65户。房屋的结构安全、平面布局、排水管道等硬件条件大多不完善。要在“螺蛳壳”里做道场,设计和施工难度不小。

其次,如何进一步升级工作方法,取得居民的充分信任。告别手拎马桶,居民虽热切盼望,但也有重重顾虑。一方面,多数居民征收意愿强烈,担心因实施改造工程而丧失或推迟征收机会,因此抵触情绪比较大。另一方

面,家庭矛盾、邻里纠纷的情况复杂,在593户待改造家庭中,存在家庭矛盾和邻里矛盾的有247户。部分邻里对马桶安装的部位、退让空间等关键问题始终无法达成一致。如何在不激化矛盾甚至缓和邻里关系的基础上妥善处理马桶安装问题,考验着基层干部的决心和能力。

街道坚持从群众利益出发推进工作,用了近一个月的时间,逐户开展专项调研。在走访排摸的同时,顺势加强宣传和动员力度。工作组一有机会就用居民听得进的话做工作:“旧改是大礼包,装马桶是小礼

包。小礼包先拿好,再去争取大礼包。”此外,街道还牵头联合区房管局、区信访办、置业集团等部门和单位开展联合接待,与居民代表面对面,正面宣传政策和改造方案,认真回应居民的疑问。同时,邀请区人大代表实地走访,进一步畅通居民与人大代表的沟通渠道。一系列举措让居民真切感受到了政府的决心和诚意,也使得居民态度逐步走向理性。也正是由于扎实的走访调研和零距离宣传动员,街道建立了准确的数据库,制定了精准的施策方案,充分做到了心中有数。

### 寻“新路径”分步推进

区领导的高度重视以及在业务、技术方面给予的大力支持,为街道开展工作明确了方向,坚定了信心。

虽然改造工作体量大、难度高,但街道充分认识到,“一平方米卫生间”改造工作是民心所向,也是民生所系,街道责无旁贷,必须全力以赴。在组织架构上,街道成立以党政主要领导担任组长,管理办、平安办、自治办分管副主任为副组长的“一平方米卫生间”改造工作领导小组,统筹推进。相关办公室和街道职能部门负责人以及居民区党总

支书记负责具体实施,层层抓落实。在工作机制上,街道建立多方协处机制,专项工作组每周召开推进例会,每两周会同区房管局、置业集团、施工单位召开一次协调会,及时沟通情况,研究会商改造中遇到的难点问题,合力推动攻坚。在工作力量上,街道抽调了以往旧改工作中的骨干力量全程参与,并在梳理了可能面临的难点和问题后,增配力量,将“老书记工作室”三名具有丰富地区工作经验的老书记以及两名在地区中有一定威望的群众志愿者纳入工作组中,带领年

轻干部全力推进。

加装马桶,无法“批量复制”,只能“一户一策”,量身定制,创造性地解决难题。街道经过深入分析,制定了先易后难、稳扎稳打的“三步走”计划:第一步,先为有意愿、无矛盾的家庭安装马桶(占比30%),重点打造几户“样板房”。第二步,对受硬件条件限制的家庭(占比20%),集中进行技术攻关,探索采取管道直接出户、上排出水等方式;再通过成功案例带动那些对排管有顾虑的家庭认可(占比20%)。第三步,对矛盾突出、硬件条件

受限的家庭(占比30%),街道牵头组成“攻坚工作小组”,组织业务部门、技术单位、施工单位等不断开展联合接待,现场商研施工方案,直至群众满意;对存在矛盾纠纷,甚至有抱团集访的情况,重点发挥老书记工作室、党员骨干、楼组长的作用,反复沟通协调,化解矛盾纠纷。

“三步走”的工作方法,彻底消除了群众最初对这一政府实事项目是“形象工程”、“摆摆样子”的想法,为改造工作的顺利推进赢得了广泛的群众支持。

### “守初心”由最“难”变最“暖”

一只小小的抽水马桶,不仅提高了居民的生活质量,改善了居住环境,更和谐了邻里关系,拉近了基层干部与群众之间的距离,社区治理的群众基础变得更加稳固。

街道在开展这项民生实事项目的过程中,始终不忘初心,牢记使命。

做好这项民生工程,街道不仅要想方设法克服技术难关,更要千方百计为群众着想。比如通过套内改造,挤出空间;通过增设吊柜、折叠桌等方式,提高空间利用率;通过直接出户、外墙走管、安装吊顶等方式,减少马桶的冲水声音影响;通过铺设塑料地板,加装马桶托盘等方式消除漏水隐患等等。在改造过程中,对居民的合理需求,街道也尽可能想办法解决。比如,将门窗损坏、地板开裂、墙面脱落等小修小补项目一并纳入改造工程;高龄老人、残疾人的家庭,在马桶旁边增设扶手、根据空间合理安排卫浴设施等,最大限度满足居民的生

活所需,让居民真正感受到民心工程背后的人文关怀。

武定路一户70多岁的孤老最初反对安装马桶,街道借安装马桶的契机,为他量身打造了“成套装修”方案,老人最终被打动。施工期间,居委会妥善安置老人住宿并主动将办公场所让出来为老人堆放杂物。新丰路有7户居民,担心马桶安装后排水不畅通,街道想办法寻求市政支持,在上街沿和马路上挖出三米深的沟槽,让马桶管道直接连接市政排管,解决了居民的后顾之忧。马桶安装好后,7户居民还自发筹资美化了公共通道,生活质量大大提高。

一项意义重大且难度叠加的惠民工程,要取得应有的成效,干部的工作能力和精神状态尤为重要。武定路有123户居民挤在三排旧式里弄阁楼中。老书记工作室成员每天驻扎在小区门房间,在看似“闲聊”中摸清情况、联络感情,寻找矛盾协调的切入点,通

过多次入户走访,赢得群众的理解和支持。弄堂里有一户居民,居家面积不到10平方米,工作组实地反复踏勘后,发现仅有一处公共空间可以利用,但需征求所有居民同意。其余5户房东分散在各区,甚至有一户在国外。工作组会同居委会带着相关政策和效果图往返静安、闵行、普陀等地,反复征询、动员,还想方设法通过亲属联系到身在国外的房东。经过将近一年的不懈努力,终于让其余5户家庭都在“同意安装”栏上签上了字。施工时,这户居民感动于基层干部的真诚和邻里的谦让,主动要求把卫生间移门宽度缩小20公分,尽量减少对公共通道的影响。他这“名副其实”的“半平方米马桶”拉近的不仅是邻里关系的距离,更拉近了基层干部与群众的心。

一年中,街道工作组组成百上千次的进入居民家中,真心实意帮助居民解决实际困难。昌化路一户居民由于接连遭受母亲去世、妻

子离家的打击,日常沉默寡言,从不与人交流,街道工作组坚持定期上门探望,居委会关心他的日常生活,渐渐赢得了这户居民的信任。武定路有两户邻居,曾因淋浴房搭建问题发生冲突,进而引发了两场官司。在“一平方米卫生间”工作推进中,双方又互不相让。面对僵局,街道一次次开展协调、斡旋、商量,又主动联系法院争取支持,最终让两家冰释前嫌,不仅友好协商了马桶安装事宜,还给多年的邻里纠纷划上了句号。

回顾2019年,“一平方米卫生间”改造工作是街道最“难”但也是最“暖”的一项工作。街道不仅仅把它当做一项实事工程,更把它作为民心工程来抓。下阶段,街道将继续结合“不忘初心、牢记使命”主题教育工作,把区委、区政府的为民情怀传递给群众,把实实在在的利益带给群众,进一步夯实社会治理基石。

(社区管理办)