

危房拆除翻建民意沟通机制创新实践

冯春鹏

南京城市建设管理集团有限公司 江苏 南京 210000

摘要：危房拆除翻建是改善居民居住条件、提升城市安全水平的重要民生工程。本文聚焦危房拆除翻建中的民意沟通机制创新实践。阐述了民意沟通机制在夯实政策民意基础、提升项目效率质量、构建多元治理格局方面的重要作用，分析传统机制存在信息传播单向、居民参与被动、沟通平台局限、利益协调复杂等问题。进而从多渠道信息传播、居民主动参与模式、多元化沟通平台建设、利益协调机制优化四个方面，介绍了创新实践探索。旨在通过机制创新，提升民意沟通效能，保障危房拆除翻建项目顺利推进，为基层治理提供参考。

关键词：危房拆除翻建；民意沟通机制；创新实践

引言：在危房拆除翻建项目推进过程中涉及多方利益，易引发矛盾冲突，影响工程进度与质量。民意沟通机制作为连接政府与居民的桥梁，其有效性至关重要。传统民意沟通机制存在诸多弊端，难以满足实际需求。在此背景下，探索创新民意沟通机制，成为推动危房拆除翻建工作顺利开展、实现共建共治共享基层治理格局的关键所在。

1 民意沟通机制在危房拆除翻建中的作用

1.1 夯实政策落地的民意基础

民意沟通机制通过畅通表达渠道，精准采集居民对危房拆除标准、翻建方案设计、补偿安置方式等核心诉求，让政策制定更贴合实际需求。其能消除居民对政策的认识盲区，明确改造的必要性与具体流程，帮助居民建立理性预期，推动形成从“要我改”到“我要改”的共识氛围。同时通过清晰传递“房必有产、产必有权、权必有责”等责任导向，强化居民自主改造意识，为项目实施筑牢群众根基。

1.2 提升项目推进的效率与质量

该机制通过全流程问题收集、分类交办、跟踪督办的闭环管理，实现“事事有回应、件件有着落”，减少因信息不对称引发的阻滞。在方案制定阶段，通过多轮意见征询吸纳合理建议，可优化翻建细节与实施路径，降低后期调整成本。在实施过程中，实时掌握居民动态诉求，能及时化解潜在矛盾，避免纠纷扩大导致项目延期，保障改造工作高效推进。

1.3 构建多元协同的治理格局

民意沟通机制搭建起政府、居民、社会组织等多方互动平台，推动政府从“替民做主”向“由民做主”转变。通过明确各方权责边界与沟通规则，促进多元主体协同参与方案研讨、过程监督与决策执行，形成共建

共治共享的治理合力。同时能及时协调平衡各方利益诉求，重塑信任关系，提升居民对项目的认可度与满意度，为基层治理积累经验^[1]。

2 传统危房拆除翻建民意沟通机制分析

2.1 信息传播的单向性

传统机制下，危房拆除翻建的信息传播多以“自上而下”的单向模式为主，信息流动路径呈现明显的单一性与封闭性。政府或项目主导方作为信息发布的唯一主体，通常通过公告张贴、文件下发、会议宣讲等形式传递政策内容、改造流程、时间节点等关键信息，而居民作为信息接收方，缺乏主动反馈与双向互动的渠道。这种单向传播模式导致信息传递存在“断层”风险：一是信息内容易因解读偏差出现传递失真，居民难以全面、准确理解政策细节，例如对补偿标准的计算逻辑、翻建规划的技术参数等核心信息的认知易存在盲区；二是居民的疑问、担忧与建议无法及时传递至决策层，信息反馈的滞后性使得政策调整缺乏精准依据，既可能引发居民对项目的误解，也可能导致政策与实际需求脱节，为后续工作埋下矛盾隐患。

2.2 居民参与的被动性

传统沟通框架下，居民参与多停留在“形式化”层面，被动性显著。从参与环节看，居民多在项目后期意见征询阶段参与，前期方案设计、政策制定、流程规划等关键决策环节缺乏有效参与渠道与话语权，难以将自身需求融入前期规划；从参与方式看，居民多以“被通知”“被征询”角色参与，如政策落地后填写问卷、参加座谈会，且意见采纳情况无明确反馈机制，参与积极性和主动性受挫。这种被动参与不仅削弱居民对项目的认同感与归属感，也使项目规划难以充分兼顾居民实际需求，如户型设计、公共配套布局等细节易因缺乏

居民参与而实用性不足,影响改造工作社会认可度。

2.3 沟通平台的局限性

传统沟通平台在覆盖范围、便捷性、时效性上局限明显,难满足多元沟通需求。从形式看,多依赖社区公告栏、居民会议、上门走访等线下场景,受时空限制大:公告栏覆盖范围有限,难触达外出务工、行动不便居民;居民会议组织成本高、参与率低;上门走访受人力时间制约,难实现全覆盖。从功能看,缺乏信息整合与实时互动能力,不同部门、环节信息分散,居民需多途径获取信息,成本增加;且无法实时反馈,居民问题需多层转达才能处理,沟通效率低,易导致问题积压,影响居民对沟通机制的信任度。

2.4 利益协调的复杂性

危房拆除翻建涉及居民、政府、施工方等多元主体利益诉求,传统机制缺乏系统协调方案,矛盾化解难度大。从诉求多样性看,居民诉求涵盖补偿金额、安置方式、成本分摊、产权归属等,因家庭结构、经济状况、居住需求差异,诉求分歧明显;政府需平衡公共与个人利益、效率与稳定;施工方关注成本与进度,多方诉求差异易引发冲突。而传统机制无专门协调框架与专业工具,既无明确的诉求收集分类标准,也无多元主体共同参与的协商平台,利益矛盾多“事后调解”,既增加化解成本,也可能因协调不及时导致矛盾升级,影响项目推进节奏^[2]。

3 创新民意沟通机制的实践探索

3.1 多渠道信息传播

传统单向信息传播模式易导致信息断层与误解,创新机制要打破单一渠道限制,搭建覆盖广泛、传递高效、内容精准的“立体式”信息传播网络,确保危房拆除翻建相关信息能全面、及时触达每一位居民。(1)整合线上传播渠道,拓宽信息覆盖范围。依托政务APP、社区微信群、短视频平台等线上载体,建立分层分类的信息推送机制——针对年轻居民群体,通过短视频、图文结合的形式解读政策细节与改造流程;针对中老年居民群体,采用语音播报、简明文字的方式传递核心信息,如补偿标准、时间节点等;开设线上“信息专栏”,集中发布项目规划图、政策文件、常见问题解答等内容,方便居民随时查阅,减少信息获取成本。(2)优化线下传播场景,强化信息触达深度。在社区公告栏、居民活动中心等传统线下场景基础上,增加“流动信息站”“政策宣讲角”等灵活形式,组织工作人员定期在居民集中时段、集中区域开展面对面信息讲解;针对行动不便、外出务工的居民,通过上门走访、电话告知、

亲属转达等“一对一”方式传递信息,确保信息覆盖无死角,避免因“信息差”导致居民对项目产生误解。

(3)建立信息更新与反馈闭环,提升信息准确性。明确信息发布责任主体与更新频率,对政策调整、流程变动等关键信息,实行“即时发布+同步解读”机制,避免信息滞后引发混乱;在各传播渠道设置“意见反馈入口”,及时收集居民对信息内容的疑问,定期整理高频问题并公开解答,形成“发布—反馈—解读—再反馈”的闭环,确保居民能准确理解信息,减少认知偏差。

3.2 居民主动参与模式

居民参与是民意沟通的核心,创新机制要打破“形式化参与”的局限,通过搭建多元参与场景、明确参与权益,引导居民从项目“旁观者”转变为“参与者”“决策者”,切实提升参与的主动性与实效性。

(1)前置参与环节,赋予居民前期规划话语权。将居民参与从项目后期的意见征询,提前至前期的方案设计、政策制定阶段,通过组织“居民议事会”“方案研讨会”等形式,邀请居民代表参与危房评估标准、翻建户型设计、补偿安置方案等核心内容的讨论;建立“意见采纳公示制度”,对居民提出的合理建议,明确标注采纳情况与应用场景,让居民切实感受到自身意见对项目的影响,激发参与热情。(2)搭建常态化参与平台,保障参与持续性。依托社区组织,建立“危房改造居民监督小组”“政策咨询志愿队”等常态化参与载体,让居民全程参与项目监督、问题反馈、政策解读等工作——监督小组可对施工质量、进度等进行实时监督,及时向项目方反馈问题;志愿队可协助向其他居民解读政策,化解邻里间的认知分歧,形成“居民参与、居民受益”的良性循环。(3)完善参与激励机制,提升参与积极性。针对积极参与沟通、提出有效建议的居民,建立多元化激励体系,如在社区评优、公共服务优先享有等方面给予倾斜;定期开展“参与成果展示活动”,通过图文、视频等形式展示居民参与对项目优化的具体贡献,增强居民的参与成就感与归属感,吸引更多居民主动融入沟通过程^[3]。

3.3 多元化沟通平台建设

传统沟通平台受时间、空间限制较大,创新机制需整合线上便捷性与线下互动性优势,构建“线上+线下”深度融合的多元化沟通平台,满足不同居民的沟通习惯与需求,提升沟通效率与质量。(1)搭建线上互动平台,实现“实时沟通、高效反馈”。开发专门的危房改造沟通APP或小程序,设置“意见征集”“在线咨询”“进度查询”等功能模块——居民可通过平台随

时提交意见建议,与政府部门、项目方进行实时对话;平台自动对意见进行分类标签化处理,推送至对应责任部门,并设置处理时限与进度公示,让居民实时掌握问题处理情况,避免“沟通无回音”的问题。(2)优化线下沟通场景,强化“面对面”互动效果。在社区设立“危房改造沟通服务中心”,配备专业工作人员与沟通空间,为居民提供“一站式”沟通服务——居民可随时前往中心咨询政策、反映问题,工作人员提供一对一解答与协调;定期组织“圆桌沟通会”“现场办公会”等活动,将沟通场景延伸至危房现场,让居民在实地场景中更直观地表达需求,项目方也能更精准地理解居民诉求。(3)推动“线上+线下”数据互通,实现沟通资源整合。建立线上平台与线下服务中心的信息共享机制,线上收集的意见建议、问题反馈,实时同步至线下服务中心,由工作人员跟进处理;线下沟通中形成的共识、解决方案,及时上传至线上平台公示,确保不同沟通渠道的信息统一、进度同步,避免因渠道分散导致的沟通重复或遗漏,提升沟通资源的利用效率。

3.4 利益协调机制优化

危房拆除翻建涉及多方利益诉求,传统协调机制易陷入“矛盾事后化解”的被动局面,创新机制需建立系统化的利益协调框架,通过明确协调规则、引入多元力量,实现利益诉求的提前预判、及时化解,保障项目推进中的利益公平平衡。(1)建立利益诉求精准识别机制,提前预判矛盾风险。在项目启动初期,通过问卷调查、入户访谈等方式,对居民的利益诉求进行全面摸排,分类梳理补偿金额、安置方式、产权归属、翻建成本分摊等核心诉求类型,建立“居民利益诉求数据库”;通过数据分析识别利益分歧集中的领域,如不同户型居民对补偿标准的争议、老年居民对安置位置的特殊需求等,提前制定针对性的协调预案,避免矛盾积累升级。(2)引入多元协调主体,形成“多方参与、共同协商”格局。打破传统政府单一协调的模式,引入社

会组织、法律机构、专业评估机构等第三方力量参与利益协调——社会组织可发挥中立性优势,搭建居民与政府、项目方之间的沟通桥梁;法律机构可提供专业法律解读,帮助居民明确自身权益与义务,化解法律层面的利益分歧;专业评估机构可对补偿金额、翻建成本等进行客观评估,为利益协调提供数据支撑,提升协调结果的公信力。(3)完善利益协调规则与反馈机制,保障协调公平性。制定明确的利益协调流程与议事规则,明确参与各方的权利与义务、协商的程序与时限、争议解决的途径等,确保协调过程公开透明;建立“协调结果公示与反馈制度”,对协调达成的共识、形成的方案,及时向居民公示,收集居民意见并进行调整;对未达成一致的争议,明确后续处理路径,如再次协商、申请行政调解等,避免因协调无果导致矛盾搁置,切实保障各方利益得到公平对待^[4]。

结束语:危房拆除翻建民意沟通机制创新实践,通过多渠道信息传播、居民主动参与、多元化平台建设以及利益协调优化等举措,有效解决了传统机制存在的问题,提升了沟通效能,保障了项目推进中的利益公平平衡。这一创新实践不仅为危房拆除翻建工作提供了有力支撑,也为其他类似民生工程的民意沟通与基层治理积累了宝贵经验。未来,需持续完善机制,不断适应新情况、新需求,推动基层治理水平再上新台阶。

参考文献

- [1]加强农村住宅危房改造治理保障人民群众居住和使用安全[J].中国勘察设计,2024(3):16.
- [2]曹树木.咸阳市农村危房改造政策执行问题研究[D].长安大学,2023(07):13-14.
- [3]翟婉倩,杨刚.持续推进农村危房改造全力保障群众住房安全[N].芜湖日报,2022-03-02(002).
- [4]于敏,姜博.从破旧到焕新:以人为本改造城市危旧房原拆原建暖人心[J].城乡建设,2025(2):30-31.