



丰台街道： 会移动的办公室，办好群众家门事

“民有所呼，我有所应，汇聚各方资源和力量，齐心协力解决好群众需求热点、治理痛点问题，办好群众家门口的事，当好人民群众的贴心人，努力让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续”。围绕新时代首都街道工作的这个主要任务，丰台街道打造“移动办公室”，努力把工作做到居民面前、做到“大街小巷”、做到问题现场、做到群众满意。

以人民为中心，打造移动办公

近日，家住新华街北里社区的居民打来电话，对街道和社区及时修理水管、恢复供电表示感谢：“如果不是你们，这么热的天没水又没电真让我们没办法啊！”原来新华街二里四号楼由于建楼年限已久，下水管道、自来水管严重老化，五层的公共厕所下水管道出现漏水，导致部分居民家中停电，更为严重的是厕所用水顺着楼房夹层，一路漏到一层，多户居民家中厕所也出现滴漏漏水现象。当时正值假期，产权单位派不出工人，接到群众反映后，街道、社区迅速行动，第一时间到居民家中了解情况，一边找有资质电工先帮助有电路故障的家庭恢复用电，一边不断协调产权单位派人维修，最终将一层到四层的下水管线全部更换完毕，顺利解决了居民家中的漏水问题，为居民解了燃眉之急。这种接诉即办、闻风而动的工作作风，正是丰台街道“移动办公”的体现。

市委书记蔡奇在北京市街道工作会议上，要求提升街道的统筹协调能力和服务能力、管理能力、动员能力，确保新时代有新气象新作为。“丰街移动办公室”，就是在这样的新时代下应运而生。丰台街道以人民为中心，坚持“领导带头、全员参与、全程跟办、全效解决”工作原则，将接诉即办与主动治理相结合，深化立案走动。坚持哪里

有群众哨，哪里就有办公桌，将领导信访接待处、科室服务办事厅、社区书记工作室、居民议事厅“移植”到居民面前，“移植”到“大街小巷”、“移植”到问题现场。

在扎实推进“移动办公，前置作风”的过程中，丰台街道不断完善与群众的呼应，完善接诉即办服务群众响应机制。一是主动靠前接诉。积极响应市委市政府12345市民服务热线，开通“丰台街道24小时群众诉求服务热线”，建立职责清单、制度流程、派单平台，坚持“群众执哨发声，街道应声即报”工作原则，做到接诉即办“专线、专员、专管”，完善“应哨—吹哨”纪实制，实现“吹哨报到”事件全过程跟踪督办考评。二是主动靠前谋划。从“精确分类、精深谋划、精细管理、精准施策、精品打造”五方面入手，创建“丰街大数据”基础数据系统“一站式”采集资源信息，针对居民群众关注的急事难事，明确科室承办职责，主动对接响应，推动群众反映问题第一时间源头化解。三是靠前作为。建立群众“线”上吹哨，街道“格”内先报到机制，街道、片区、科室、社区四级联动响应，成立“应急先锋队”报到打头阵先行解决，对群众反复投诉但短时难以处理的问题，领导带头入片、入格、入户、入情，做好群众工



作。街道服务热线开展以来，为群众解决问题取得显著成效，居民通过致电12345、写联名信等方式对街道闻风而动紧急处置水管爆裂、雨篦子破损、地面塌陷、污水井冒污水等问题进行表扬，家住北大地西区的居民肖师傅更是亲自来到街道送上锦旗，“感谢街道和社区这么快就帮我们居民解决了烦心事大难题！”他激动地说道：“我们在家发现疑似煤气的怪气味后都很恐慌，街道和社区的同志们加班加点地入户查找、翻下水道，还及时通过微信群和张贴通知向我们反映工作进展，最后找到怪气味的元凶，帮我们迅速解决了问题，让我们不再害怕了。住在丰台街道，真让我们群众省心、放心！”

▲丰台街道充分发挥“街巷长制”作用，共开展日常巡查2800余次，发现并解决环境秩序问题600余起，配合完成7条背街小巷的美化提升。图为街长、巷长、小巷管家三级联动，与门店签订《门前三包》责任书。

以党建为引领，提升协调能力

丰台街道在推进“移动办公”过程中，注重区域化党建协调会作用，以党建为引领，调动社会各方资源，居民参与社区自治的治理体系，实现统筹协调治理能力的提升。

这其中就有北大地西区社区通过党建领航区域共建，打造“无地锁小区”。这个建于1978年的老旧小区无物业、车位少、产权单位多，管理难度很大。社区党委发挥党建引领、整合、辐射、推动作用，开展“为民而动”无物业老旧小区服务管理，把党的政治和组织优势转化为社区治理优势，通过社区党建协调委员会，街道给予启动支持、产权单位增加投入、社区引进专业停车管理公司，“三年三步走阶梯式”收费，对人员队伍、停车设施、配套监控等前期软硬件建设提供资金支持，第一年居民提供免费停车服务，第二年向半价收费逐

步过渡，第三年实行全额收费，让居民“先尝后买”，通过体验，逐步认可规范停车管理带来的良好秩序和便利生活，小区成为“无地锁小区”，并以停车规范管理带动小区封闭管理，提升群众安全感和满意度。

党建引领更是有效地解决了“呼”和“应”的问题。街道将辖区25个社区划分为五大片区，处级领导任片长，“挂片盯事”负总责，细化街道、片区、科室、社区四级联动响应，四级组织“吹哨”。同时，将应急指挥中心、城市管理网格分中心等业务整合，实现“网格+微信+电话热线”等上报的问题统一接收分发，线上发布处置。扩编形成“片区+科室+社区”、“城管+网格”、“执法平台+多方力量”三支报到队伍。党建引领，成立应急小分队，与“一站式”综合执法相互交替，高效回应群众呼声。



▲志愿者冯树明多年坚持为群众义务理发。

▶丰台街道党建引领为导航，探索无物业老旧小区治理模式。图为北大地西区社区环境提升后拐角花坛。



以党员齐参与，提升动员能力

在丰台街道的大街小巷、社区的楼前楼后，经常能看到红袖标、蓝马甲的身影，他们走动在居民的身边，美化社区环境、保卫辖区平安，他们是党员、是志愿者，也是劝导队员。8000余名自管党员、4000余名志愿者、7000余名在职党员，他们积极参与社区建设、环境卫生清洁、安全隐患排查、治安防范巡逻、老弱病残帮扶、社区治理建言等工作，共同打造丰台街道“党员红志愿蓝共建家园”系列活动。

在正阳北里社区，就有这样一支坚持了10年之久的清洁志愿服务队，在党员的带头作用下，由最初的20余人发展壮大到百余人。他们始终坚持参加社区的环境清洁日活动，清捡路面和公共绿地的垃圾、杂物，清理粉刷楼内外的小广告和杂物，协调物业每季度对辖区5座高层塔楼内电表间、逃生间进行清理维护。每周五上午八点半是一个雷打不动的时刻，每到这个时刻，由几十人组成的队伍就浩浩荡荡地出发了。他们有的拿着一铲、一喷壶、一钢丝刷向城市“牛皮癣”开战；有拿着一桶、一支排笔，使小广告踪影皆无；有的拿着竹夹和编织袋捡拾路面和绿地中的垃圾。党员志愿者们十年如一日的坚持，带动了社区居民的环保意识，现在的社区乱丢垃圾的人变少了，社区的环境变得越来越优美，好人好事也越来越多。

北大街北里社区的老党员冯树明同志不仅为社区居民义务解决下水堵塞、水暖漏气、家电维修等问题数十次，还根据小区无物业的情况，向社区提出建设性意见，成立楼管会，发挥群众自我管理自我服务的作用，他亲自起草章程，参与组建楼管会工作，推动社区治理不断优化升级。同时他义务整理材料，积极宣传好人好事，将社区老党员刘桐宗同志长年为民义务理发等一系列感人事迹进行传播，带动更多的党员参与到为群众服务的社区治理当中去。

以入户为纽带，提升服务能力

“书记，太感谢您了，您和社区同志为了解决我们两家的矛盾，这么多次来家陪我们聊天，开导我们，让我们邻里之间恢复和谐，真是太温暖了。”类似社区居民王大姐这种来自群众的感谢，是丰台街道做实“党员联系群众制度”，走好新时代群众路线在基层社会治理工作中的效果体现。为了更好地解决群众呼声诉求，丰台街道在移动办公的过程中，以入户为纽带，“入户入情”，“聊天聊心”，开展“到家中坐坐”大走访活动，提升服务能力，零距离响应群众呼声，走出新时代群众路线。

变“接访电话”为“家访聊天”。针对“群众热线”急难杂症，丰台街道建立了“难案接办、入户调解、跟办负责”机制，把解决问题地点前置到居民家里，现场办公倾听群众呼声，征求群众建议，做到“带方送医上门”，通过这种方式，已解决违法建设拆除、老旧小区环境治理、施工扰民等难点问题数十件。

变“集中走访慰问”为“日常精准帮扶”。落实“党员直接联系群众制度”，将联系服务主体扩大到街道领导班子、机关全体党员，实现“联系特困党员群众、联系困难居民”双覆盖，明确定向精准帮扶对象239人次，通过“建立台账、包片结对、分类联系、按需服务”，帮助群众解决上门医疗服务、邻里装修扰民、水电气暖等问题65件。

变“被动接受投诉”为“主动化解问题”。发挥“吹哨报到”机制作用，调动工作合力排查施工扰民问题、检查疏通污水井，对有需要的居民入户办理老年卡、残疾证、高龄津贴等，让“民有所呼，我有所解”，不让群众疑虑变为群众诉求。

以脚步来丈量，提升管理能力

“党员干部多走路，让群众少走路，用脚步丈量民生。”丰台街道在新时代首都街道工作中，走到大街小巷，走到群众身边，以新中国成立70周年保障工作为“一条主线”，以城市管理精细化、志愿服务精准化为“两轮驱动”，实现疏整促、环境治理、营商环境、便民服务圈等12项重点工作“多点开花”。紧紧围绕市区疏整促提升重点任务，移动办公，前置作风，大力推进辖区城市建设和管理水平的全面提升。

通过“会移动的办公室”，用脚步丈量着民生，用效果呼应群众，在开墙打洞、卫生治理、散乱污治理、绿地建设等方面，提升了管理能力，实施精细管理和精准服务。2018年以来，拆除违法建设58处18502平方米，新生违建零增长，销账占道经营重点点位12处，治理“开墙打洞”73家，清理整治人防工程1处，综合整治普通地下室4处，治理违法群租房82户，关停无证无照校外培训机构18处。利用疏解整治腾退空间发展便民服务，桥南冠京隆市场升级改造，建设近园路阳光社区“一站式”便民服务中心。见缝插绿，完成福顺里、游泳场北路及北大街3处绿化，打造居民家门口的街心花园。在社区治理上，以“民情图”为基础，推动社区工作向“智能化”简约高效升级，开展线上线下互动，使工作动态第一时间传递出，居民诉求第一时间收集到，推进了社区工作高效运转。打造“楼门文化”，推动社区治理向“精准化”有效服务转变。融入“人脸识别”“智慧停车”等平台数据资源，合二为一硬件升级；将孤寡独居老人作为重点服务对象，对进出异常情况作报警提示，社区干部入户，精准帮扶服务升级。

丰台街道正与全市街道一起，“坚持以人民为中心的发展思想，以首善标准建设文明街道、活力街道、宜居街道、平安街道”。



▶入户入情，街道落实党员联系群众制度，丰益花园社区干部和在职党员利用晚上时间入户，为群众解决困难。