



“接诉即办”
社会治理新机制典型案例

街道增设公安站点“云岗小学西校区”，
为居民提供便利。云岗街道 供图



社区居民和航天青年
一起包粽子。李永 摄

云岗街道：“zhì在云岗” 基层治理新实践

云岗街道是京西南航天高科技企业集聚地，辖区面积10.24平方公里，常住人口5万人；下辖12个社区和1个行政村，16个物业管理小区，其中商品房小区2个，居民4000余户；涉“三供一业”移交项目14个，居民15000余户，老旧小区占比约76%，较早一批住宅为1950年左右建成。

通过对街道近年来的工单分析，辖区居民的诉求点主要集中在物业管理、小区配套、城市环境建设、交通治理等问题。其中，物业管理类诉求最多，占比接近50%；其次是老旧小区配套、交通治理等问题。

举措

央地协作 开辟源头zhì（治）理新路径

云岗街道充分发挥党建工作协调委员会作用，不断创新基层社会治理，持续深化党组织共建、文体活动共办、文明风尚共促、服务设施共享、辖区环境共治、安全发展共抓的央地协作“六共”机制；加强与航天三院、十一院、六院101所等中央单位和航天科研院所深度合作与协同共治，有力整合地区科技、生态、文化等各类资源，将组织优势转化为推动地区发展的强大合力，共同建设产城融合、宜居宜业生态航天城。

此外，街道总结央产小区治理经验，创新建立街道、社区、产权单位、物业公司、物管会（业委会）“五方共治”机制。社区物管会通过议事协商，邀请产权单位，与物业共同商议，解决小区漏雨、电动车充电问题，共同出资解决镇岗南里央产小区道路维修、翠园小区水泵加压等问题；坚持“大事共商、难题共解”和“小街道”携手“大央企”，推动央企物业服务提质增效，打造为民服务“党建同心圆”。

在建立全方位沟通解决问题机制方面，街道、社区全面对接辖区单位相关部门。诉求办理中主动沟通协作涉及央企问题，形成快速响应。对于居民反映的央产小区房屋及道路修缮问题，加强协商，多方协调资金，解决群众诉求；对于交通治理问题，加强对未移交道路的自我管理、自我服务，联合派驻交通协管员，在重点时段、重点路段共同维护交通秩序。

一核多元 集聚办诉zhì（智）慧新经验

云岗街道成立接诉即办指挥部，深入落实“4+4+5”工作机制，健全“接诉即办”问题发现、问题解决、情绪化解、研究会商、源头治理、沟通协调等方面工作机制，形成“领导督办、科长领办、科室主办、村社协办、全员同办”的一核多元工作规范；建立日、周、月考核机制和部门、社区（村）、物业承诺目标责任制，主要领导每日督办重点诉求、每周研判集中诉求、每月点评问题工单，主管每日现场调度，解决分管科室及包片社区疑难诉求。纪委监委每日列席工作调度会，加强失分溯源、约谈提醒和执纪问责，强化纪律监督。同时，街道充分结合区接诉即办中心通报的高频点位和突出问题等数据，提前谋划季节性、规律性问题，及时预警苗头性问题，形成“用数据对话、用数据决策、用数据服务、用数据创新”的现代化治理模式。

不仅如此，街道还完善《云岗街道接诉即办管理办法》，针对物业管理问题，制定《云岗街道物业管理提升方案》及配套两个方案《物业联盟促进方案》和《云岗街道住宅物业项目“五方共治”监督考核评价方案》；制定《云岗街道接诉即办奖惩措施》，对月度、年度成绩排名靠前的部门、社区（村）、物业项目部颁发流动红旗、分档奖励，评选“突出贡献奖”“显著进步奖”“最美办件人”，发挥以奖带办、以奖促建作用。

在“领导督办、科室主办、社区（村）协同办理”的基础上，街道创新提出“科长领办”机制，调动干部积极性和创造性；针对历史遗留等复杂性问题，以能者为师，探索解决疑难问题的路径和方法。

在“错题集”和“示范单”的基础上，街道编辑印制《接诉即办云岗探索》，结合降量提质总要求，到社区（村）开展办诉调研和现场推介，深化业务体系规范化建设，梳理“接诉即办”新模式，由点及面深入推广，总结经验，拓展成果。

围绕“接诉即办”最新考核规则和办件技巧，街道邀请区域指专家开展专题授课；每月开展“zhì在云岗”专干交流研讨会，组织社区（村）接诉即办专干、物业代表、社会治理领域专家学者聚焦“接诉即办”工作流程、回复标准等，对部门、社区（村）开展深度讨论；针对失分工单，在案件内容、反映人基本情况、案件办理的疑难点、有无其他诉求或深层原因、最终办理成效等方面复盘分析，进一步提升办诉技能。

主动治理 探索创新zhì（致）力新服务

云岗街道充分发挥社区（村）工作者、网格员、地区党员和志愿者作用，深化问需于民、问题前置、未诉先办；发放社区（村）书记联系卡两万余张、企业服务卡一千余张，依托联系卡和社情民意微信群等诉求收集渠道，打造居民身边的“诉求解决人”，邀请志愿者和网格员为特约监督员，参与社区诉求办理，开展“跟进式”社会监督，全力创建“零诉求社区”和“满分社区”。2024年上半年，街道18个满分社区，5个无诉社区。

同时，街道用好“吹哨报到”工作机制，发挥基层党建协调委员会、居民议事协商、矛盾调处、心理咨询、物业服务考评等工作机制在息诉减量、化解矛盾、解决诉求等方面的积极作用，以为民服务事项为抓手，建立跨部门、跨区域、跨层级的协同联动工作机制。镇岗南里社区发挥央企老旧小区多元协商议事作用，推动老旧小区改造，标题为《强化央地联动破除央产老旧小区改造瓶颈》的节目在北京市“接诉即办”栏目播出。

不仅如此，街道还用心用情，让“微改革”撬动“大变化”。为破解辖区内存在的高频、共性问题，街道立足居民诉求，全面改善社区居住环境：建立民生项目池，变问题清单为任务清单，应急解决了修剪树木、房屋漏雨、垃圾清运等即办类诉求，并使用经费为翠园、南二、嘉园等社区增设了车棚、除湿机等设备设施。



精细化治理，美化街区
环境。云岗街道 供图



在张家坟村第一届丰收节，孩子收割稻谷，感受自然馈赠。李永 摄



小微改造缘出金角
银边。赵自谦 摄



助餐点位满足了辖区老年人就近就餐的服务需求。云岗街道 供图

成效

服务保障航天科技产业

云岗是中国最早有导弹的地方，辖区内航天高科技企业集聚。云岗街道积极总结央产小区治理经验，创新建立街道、社区、产权单位、物业公司、物管会（业委会）“五方共治”机制，促进物业服务提质增效；与央产单位共同整合辖区闲置空间资源，争取政策资金支持，建设多处植物景观优美、艺术感染力强的绿色休闲公共空间，并完善周边停车场等公共设施，打造航天文化特色街区；共同开展安全隐患大排查大整治，合力维护地区安全稳定环境，全力服务保障航天科研院所。

党建引领凝聚发展合力

云岗街道持续深化“六共”党建协作机制，充分发挥党建协调委员会作用，创新央企党组织党员“双报到”机制，动员地区单位积极参与地区发展；以“接诉即办”为抓手为民办实事、解难事，建立约1900人的“民情前哨”队伍，将工作触角延伸至居民身边，实现未诉先办、主动治理；探索“五方共治”模式，督促落实物业管理主体责任，提升物业服务管理水平，以“党建+”推动乡村振兴，通过科技赋能，打造张家坟村智慧农业园，助力集体经济多元化、可持续发展。

“接诉即办”成绩突出

近年来，云岗街道“接诉即办”综合成绩位于全区前列。2023年，云岗街道“接诉即办”综合成绩排名全区第一；2024年2次进入全市前100名，最好成绩全市38名，并实现诉求量逐月下降。

启示

“接诉即办”的起点是民众诉求，要充分发挥“高位统筹，条块结合，协同合作”机制，强调快速回应、高效办理和及时反馈。同时，要基于诉求治理所产生的数据来谋划前瞻性治理——这是“接诉即办”工作中的主动治理过程。通过“接诉即办”工作提高基层社会治理能力，就必须坚持以群众诉求驱动城市治理，不断深化主动治理、未诉先办，发挥“接诉即办”工作在“发现疑难问题、解决急难愁盼、提高服务质效”等方面的重要作用，探索破解基层治理难题的新路径。

云岗街道以丰台区“4+4+5”标准工作模式为契机，以坚持以人民为中心，把“接诉即办”作为办实事、解民忧的主抓手，瞄准降量提质，党建引领有力度，多措并举促发展，主动治理解民忧，探索“源头治理，智慧赋能，致力服务新实践”的“zhì在云岗”基层治理新实践。

来源/丰台区城市管理指挥中心