



街道开展送医送福主题活动。



消防走进学校,让孩子零距离观察学习,感受别样课堂。

东铁匠营街道:搭建“1+5+N”探索基础治理新体系

东铁匠营街道成立于1954年7月,是北京市第一批街道之一。辖区面积3.1平方公里,下辖22个社区、1个村,常住人口9.6万。街道历史悠久、人文荟萃,紧邻南二环,位置优越、交通便利;人口稠密且老年人多,60岁以上老年人占比约32%。辖区内有79个老旧小区,占比达95%,大部分建设于20世纪七八十年代;35片平房区,面积约0.33平方公里;基础设施较为老旧薄弱。

为此,东铁匠营街道进一步整合执法力量和辖区资源,在社区成立“社区(村)治理综合服务站”,人员构成实行“1+5+N”模式,聚焦社区基层治理中的重点和难点问题,将服务与治理前置,努力做到由“被动处理”到“主动治理”转变,努力将社会治理问题消除在萌芽状态,避免小问题积累成大问题,促进基层社会建设良性运转。

举措

整合辖区资源 汇聚多元治理合力

东铁匠营街道有效整合区域内政府资源、社会资源、市场资源等,实现资源的优化配置和高效利用;通过多元治理主体的共同参与和努力,推动街区在经济发展、社会建设等方面实现高质量发展;注重民生改善工作,打造宜居宜业的街区环境。

恒松园小区建于2000年左右,2023年时出现了外墙保温层漏水问题。为有效解决居民诉求,2024年初,街道梳理了漏雨点位、住户、维修情况等信息,同时和区房管局、物业公司召开协调会,针对漏雨维修方案、公维金使用、楼体安全鉴定等问题进行沟通,确定楼体维修方案、资金使用流程,推动漏雨问题在汛期前得到解决。同时,社区工作人员逐户走访,统计维修数量,解释施工周期和工艺,并在每栋楼明显位置张贴物业客服、中控室、工程部电话号码和工作时间,确保第一时间响应业主需求。2024年度汛期,该小区房屋漏雨诉求同比下降80%,解决率同比提升12.86%,满意率同比提升18.57%。

成立社区(村)治理服务站 夯实基层治理基础

在“1+6+23”联动发展模式框架下,蒲黄榆第三社区作为先行者,率先成立了全市首家社区治理服务站——这一举措标志着社区治理向更加精细化、高效化的方向迈进。依托“网格+支部”“社区诉求管家”精准发现化解苗头问题,社区快速解决群众身边小事,打造出上下贯通、条块联动、共同参与的基层综合治理新“战法”,最大限度将矛盾吸附和解决在最前端。

“您看看,全是违建。堵在这真有什么事,消防车进来多费劲啊!”横五条18号院原自行车棚被平房私占,自行车无处停放,楼房前后变为己有,导致院里狭窄。这不仅影响了居民生活质量,也给居民安全埋下隐患。

为此,社区多次与存有违建的居民进行沟通,做动员工作,讲解违建的安全隐患,为顺利拆除做好准备。执法队张贴《关于拆除违法建设的通告》,工作人员提前到院内摸排查看,提前联系告知居民,深入居民,了解诉求、解决难题,为顺利拆违工作提供了前期条件,保障违建拆除中的平稳有序。违章建筑拆除后,社区对院内空间进行统一规划,为居民增设了自行车棚,切实提升小区住宅品质,增强群众获得感。

打通难点堵点 提升诉求办理能力

东铁匠营街道坚持把接诉即办作为“头号工程”抓紧抓实,明确由办事处主要领导直管“接诉即办”、办件闭环管理、包片领导督办、压力层层传导、优秀奖励、定期培训、强化宣传报道七项机制。针对难点堵点问题,街道建立民生项目清单,挂账督办“高频诉求地、高频诉求事、高频诉求人”,在“办成”“办实”上持续用力,全力提升诉求办理能力,提升为民服务水平。

同时,街道以解决民生实事为根本目的,梳理了《2024年第一、二批街镇民生项目池情况台账》,承办单位逐月汇报民生项目进展情况,诉求中心实时跟进形成台账,进一步推动民生问题的解决。经过努力,已有8项民生实事得到彻底解决,其中包括:宣祥家园17号楼重新铺设防水、更换楼道玻璃和门禁,华体小区维修电梯等。



丰台法院干警赴东铁匠营三小开展网络安全普法讲座。



街道聚焦老年人的日常生活,让专业便民的服务直接走出家门,服务百姓。

街道青年干部前往警犬基地参观学习。

成效

今年,街道以党建为引领,搭建具有铁营特色的“1+5+N”的基层治理新模式。通过实现23个社区(村)治理服务站的全覆盖,街道不仅强化了基层治理的网络体系,还确保了治理服务的全面性和普及性。“1+5+N”基层治理模式充分整合了现有执法力量和治理资源,实现了行业管理与属地管理的深度融合,在基层“最后一米处”形成强大的治理合力。

同时,街道综治中心与社区治理服务站两级平台联动联动,建立联席会议、社区巡查、工作台账、考核评价四项制度,实施“三本账一张榜”工作法,形成“党建+治理+服务”主动治理机制。这种基层综合治理的新模式,充分体现了“上下联动、主动服务、精准治理”的理念,是构建和谐社会、提升社会治理效能的有效途径。



中医现场义诊,为居民提供康养服务。

“2024精品粮(北京)市集”活动让居民尽情品尝“舌尖上的江西”。

启示

资源整合 创新治理新体系

东铁匠营街道通过统筹各部室及社区(村)的力量,实现了资源的有效整合和优化配置。各部门之间的协同作战,不仅提高了工作效率,还增强了工作的整体性和系统性。通过解决群众关心的热点、难点问题,街道不仅提升了居民的生活质量,还增强了政府的公信力和形象。

机制建设 常态长效促提升

东铁匠营街道强化案件“派一办一访一督”全链条管理,疑难案件明确案件包件人及督办的分管领导,由行业主管领导统一调动辖区内各类资源,形成最大化整合资源与“两次回访,两次督办”办理案件的闭环机制。

此外,街道还建立“东铁匠营街道接诉即办考核奖励激励机制”,通过科学合理的考核体系与激励机制,有效激发辖区内社区服务站和党员干部的工作热情与责任感,为提升街道整体服务水平和居民满意度奠定了坚实基础;基于月度综合成绩进行考核,不仅关注数量上的处理效率,更注重社区服务站在解决诉求的质量,包括群众满意度、问题解决的彻底性等,以及服务站在矛盾吸附的具体表现;坚持重实干、重实绩、重担当的工作导向;通过设置奖励,对表现突出的社区和个人给予物质和精神上的双重激励,有效激发党员干部和社区工作者的积极性,强化社区治理服务站的运用,使社区治理更加精细、高效。

问题导向 建立民生项目池

东铁匠营街道通过深入分析辖区内的低频问题和重复诉求,能够精准地把握居民的实际需求和痛点,避免工作盲目性和资源浪费。这种“问题导向”的思维方式,使得工作更加有的放矢,提高了解决问题的针对性和效率。街道将复杂、跨部门、难以短期内解决的问题列入督查清单,并由相关领导带队进行现场调度,体现了对问题解决的重视和决心。这种解决问题的方式,有助于打破部门壁垒,促进信息共享和协同作战,加速问题的解决进程。街道领导及各部门负责人深入一线、直面问题,不仅能够更直观地了解问题现状,还能在现场直接作出决策或调整方案,提高了决策的科学性和时效性。同时,这种工作方式也增强了领导干部的责任意识和担当精神。

来源/丰台区城市管理指挥中心 供图/东铁匠营街道