

“接诉即办”
社会治理新机制典型案例



鲜花装点辖区街景。



平谷市集上,居民和小动物亲密接触。

玉泉营街道:用“多元协同+微治理” 打造宜居幸福家园

近年来,玉泉营街道坚持以“人民为中心”,推动多元主体共同参与、协同合作机制,以微观视角切入,聚焦小范围区域内的问题,运用精细化管理手段和人性化服务理念,以万柳西园社区为试点探索“多元协同+微治理”基层社会治理新模式,推动接诉即办工作提质增效,打造宜居幸福家园。

背景

玉泉营街道成立于2021年7月18日,下辖三个行政村、九个社区。辖区面积约10.4平方公里,常住人口约6.16万人,有老旧小区多、基础设施老旧、无物业管理或物业管理水平低等特点。

通过对近三年街道市民诉求工单的梳理,街道发现小区配套类诉求一直占据诉求量的前列——因小区有的属于央产、有的属于产权单位自管、有的收费率低等因素,导致物业在履职过程中无法让居民满意,加上问题长期得不到彻底解决,造成季节性、阶段性重复投诉多。

如何发挥党建引领、群众自治、社会协同多种力量,激活社会治理的“神经末梢”,是摆在基层治理工作人员面前的重要课题。

为此,玉泉营街道深入调研探索,形成“多元协同+微治理”工作思路,通过问题导向,发挥优势资源,形成以基层党组织为核心、多元参与共治,以小见大,从解决居民身边的具体事,提升群众获得感、幸福感和安全感。

举措

多方共议 破解屋顶防水难题

在基层社会治理中,多方共议发挥着至关重要的作用。它是破解复杂民生问题的关键钥匙,能够充分调动各方资源、集思广益,共同为社区的发展和居民的幸福出谋划策。玉泉营街道通过搭建党建协调委员会、居民议事协商会等平台,运用吹哨报到等机制,将街道、社区、物业、居民代表以及各相关部门紧密联系在一起。基层社会治理不再是某一方的单打独斗,而是各方共同参与、共同努力的协同作战。

万柳西园1号楼、16号楼建成于1996年,属于老旧小区,产权单位几经变更,自建成后从未进行楼顶防水改造。随着时间推移,雨季房屋漏水问题逐渐严重,居民反映强烈。社区工作人员多次联系物业公司商讨解决方案,但物业公司因仅收取部分房租且经营困难,只能进行简单的小修小补,无力进行中修改造。

为切实解决居民的“心头病”,社区党委将情况上报街道社区建设办公室,街道、社区、物业、居民代表共同召开居民议事协商会,围绕防水怎么修、维修资金谁来等问题开展集体讨论。经多方研判,协商会决定由产权单位出资13%,其余由街道进行兜底保障来解决社区重点民生项目。

社区党委联络施工方,及时办理施工许可证、制定详细修缮方案及现场安全保障。经过近两周施工,楼顶防水层于9月初得到全面修复,解决了长期困扰居民的漏水问题。

此次修缮极大提升了居民的居住安全和舒适度。居民向街道和社区送出了锦旗——这不仅是对工作的认可,更是他们内心深处感激之情的生动表达。

部门协同 整治空地环境脏乱差

为强化整治成果形成长效管理机制,玉泉营街道发动社区志愿者参与不文明行为劝导,社区、村、物业探索村居共建共治共享新模式,整合资源、发挥优势,为居民提供干净、舒适的生活环境。

春夏之交,居民多次反映郑王坟280号院5号楼西侧空地存在黄土裸露、垃圾乱扔乱倒、堆物堆料、私搭乱建等问题,环境脏乱差,给生活带来困扰。

该小区产权性质复杂,分属村、单位、散居个人和回迁居民,物业管理存在盲区,前期社区虽多次清理但问题未彻底解决。街道与社区积极争取资源,丰台区城市管理指挥中心吹哨丰台区房管局、丰台区体育局、玉泉营街道办事处、玉泉营街道市民诉求处置中心、玉泉营街道综合行政执法队、万柳西园社区、纪家庙村等部门召开专题协调会。

经研判,协调会决定充分利用社区边角地,通过微治理、微建设精细化治理方式,打造休闲健身场“邻里聚”。各部门协同配合,清运垃圾、拆除私搭乱建、平整地面、铺设地砖、安装健身设施、设置网红文化墙、新建大件垃圾暂存处……仅用五天就完成了综合整治改造提升工作,赶在2024年“五一”假期之前为居民们送上一份节日大礼包。

此后,原本居民绕道走的地方成为每日休闲打卡场所,打造出了家门口的口袋公园,提升社区整体形象和居民的获得感。



街道开展消防安全宣传活动。



在原先堆物堆料的地方布置花卉景观,由居民养护,共建共治共享。

多措并举 改善楼道环境

玉泉营街道探索党建引领多元共治模式,创建物业联盟“小院管家”品牌文化。依托服务平台,街道助力物业更多更好参与社区治理,主动解决居民问题,并逐步覆盖每一个住宅项目。“小院管家”创立伊始,就着手参与到辖区环境治理工作当中,协助解决了郑王坟280号院楼道堆物问题。

有居民向12345热线反映,郑王坟280号院19、20号楼楼道内存在墙面掉皮、堆放杂物、堵塞通道等问题,导致环境脏乱影响居民出行。接到诉求后,街道联合

各部门迅速商议破解难题。社区、物业先进行劝导,限期自清理,逾期由社区、物业统一清理——依据《中华人民共和国消防法》规定,确保楼道畅通。对居民家中需留存物品,社区寻找闲置房屋变临时储物室,通过积分卡换暂时保管方式解决存放问题。在此期间,物业对楼道墙面进行了粉刷;举办以“废旧物”换“鲜花”活动,召开“小板凳”议事协商会,提高居民清理配合度和积极性,并定期组织换购活动。

不仅如此,街道还借助丰台区园林绿化局,聘请花乡花木集团责任规划师,在楼道布置花卉,由居民亲自养护,倡导绿色生活新风尚,形成共建、共治、共养、共享模式;通过文明家庭、文明楼道评选,利用楼道粉刷后的墙面创建“一楼一品”文化,装饰居民手制脸谱手工艺品,引导居民参与楼门文化建设。

成效

通过一系列举措,玉泉营街道在接诉即办工作中取得了显著成效:屋顶防水问题的解决,让居民不再担心雨季漏水,提高了居住质量;5号楼西侧空地的整治,为居民提供了休闲健身场所,改善了居住环境;楼道环境的改善,消除

了安全隐患,提升了居民出行便利性,同时通过文化建设增强了居民的归属感和凝聚力。街道的治理成效得到了居民的广泛认可,居民的满意度不断提升。在8月考核期中,万柳西园社区获得满分社区。



街道活动中,精美的墙画让居民近距离感受传统文化魅力。

启示

多方协同是关键

在基层社会治理中,街道、社区、物业、居民代表以及各相关部门的协同合作至关重要。只有各方共同参与、共同商议、共同行动,才能有效解决复杂的民生问题。

微治理见大成效

微治理不仅能够提升居民的生活品质,还能增强居民对社区的归属感和认同感,为基层社会治理奠定坚实的基础。微治理的意义在于能够在细微之处体现治理的温度和精度,推动基层社

会治理向更高水平迈进。

创新举措有实效

玉泉营街道通过举办特色活动、引入专业规划师、创建品牌文化等创新举措,提高了居民的参与度和积极性,为基层治理注入了新活力。

长效管理保成果

玉泉营街道建立长效管理机制,如社区志愿者劝导、村居共建共治共享模式等,确保治理成果的持续巩固,为居民提供长期稳定的良好生活环境。

来源/丰台区城市管理指挥中心 供图/玉泉营街道



开展“牵手桑榆,共绘重阳”主题绘画活动,丰富退休人员精神文化生活。