

“接诉即办” 社会治理新机制典型案例

“民意接待日”听诉求 “物业金管家”解难题 “常唠宽心话”化纠纷 六里星光照亮基层治理“最后一米”



六里桥街道

本报讯(通讯员 邱思捷)六里桥街道打造“六里星光”先锋办,探索开展“桥连民声”工作法,通过多元主体共同发力,实现“主动治理,未诉先办”,推动构建多元化、专业性、有温度的基层治理模式。

开展“民意接待日” 让民声需求成为治理风向标

基础设施老化、物业管理缺位等问题既是老旧小区的通病,也是社区治理难啃的“硬骨头”。望园社区、金二社区、丰台路口社区、莲怡园社区等都普遍存在这样的问题,过去被动的“接诉即办”模式已无法满足居民需求。

“六里星光”先锋办创新工作方式,每周固定一日在小区内设立“民意接待日”,由社区工作人员、辖区共建单位、属地派出所民警、党员、志愿者共同组成接待人员,通过面对面招待居民、敲门行动和日常巡查等方式,主动捕捉房屋渗漏、管道堵塞、便道破损等潜在高频问题,收集居民对环境改造、养老服务

上线“物业金管家” 让科技发展成为治理新动力

在数字化转型背景下,科技赋能助力基层治理已经成为建设“智慧社区”新的发展趋势。在六里桥街道保利益丰社区、西局玉园社区、靛厂村等物业服务管理较为规范的小区,坚持守正创新,积极探索传统接诉响应转化模式,依托智能化技术和服务平台,搭建起“线上接诉+智能分拨+效能监管”的数字化系统,开创

“物业金管家”机制,物业公司可有效整合“400热线+微信小程序平台”双通道诉求征集入口,实现账单缴费、报事报修、装修申请和诉求投诉等功能的线上线下一体化服务。

系统依托AI算法对诉求信息进行智能分拨,使派单和受理响应速度实现“秒级响应”,方便业主“一键求助”,进一步发挥物业管理的有效性和专业化。同时,诉求处置情况全流程透明公开,可通过平台实时查看进度,显著提升居民对社区及物业的信任和满意度。

为做好后期预防和效能监管,“物业金管家”系统会基于历史投诉数据建立高频问题清单和问题预判模型,形成“六里民情码”,实现诉求分类定级,便于社区联合物业针对重难点问题开展集中专项治理,做到智能预警和“未诉先办”双管齐下。

保利益丰社区“物业金管家”模式通过智能分拨提效率、数据分析找痛点、主动服务化解潜在矛盾等举措,从根本上减少了诉求量、压缩了处理周期,提升了精细化治理水平。

实行“常唠宽心话” 让榜样力量成为治理助推剂

在六里桥街道还有两类同质化高、归属感强的小区群体,一类是以军属为主的八一厂社区、六南社区、六北社区等小区;另一类是六里桥村、小井村和靛厂村3个“村域情结”浓厚的行政村。各个小区主体在城市发展沿革中形成了较为紧密的情感联结和生活关系,其中榜样示范效应尤为显著。

“六里星光”先锋办推广实行“常唠宽心话”工作法,充分发动辖区“丰台好人”、有威望的军休干部和居(村)民代表、“六里星光”志愿服务队等各类群体榜样力量,围绕社区治理、邻里纠纷等常见问题,通过唠家常的方式加强沟通,做到需求提前了解,问题针对性解决,实现“好邻居有事好商量”,切实让居民感受到社区的温暖。

通过情感连接挖掘自治内生动力,以激发个人责任感和榜样力量凝聚集体共识,引导居民参与小区治理,融入社区服务,逐步形成“榜样带头—居民响应”的良性互动。

八一厂社区开展“常唠宽心话”工作法

后,上门入户30余次,纠纷类诉求直线下降,为同类军属聚集小区提供了“资源内生型”未诉先办的参考样例。

运用“纵横共治法” 让共建共享成为治理根本路径

六里桥街道当前面临的基层治理问题纷繁复杂,在法律、规划、技术等领域需要更专业的支持和服务,仅靠街道和社区力量独木难支,六南社区、京铁家园社区、望园社区等持续运用“纵横共治法”协同共建体系,充分调动辖区资源助力社区治理。纵向用好市区级下沉资源和党建协调委员会平台,针对污水管道坍塌、停电抢修等突发事件,实现第一时间协调北京排水集团、供电公司等专业部门快速响应、紧急应援;横向深度挖掘“便民一刻钟”生活圈服务资源,做好法律、医疗、金融、商超等共建单位的合作协同,组建“跨界”联盟与服务队,靶向破解就业难、经营难、买菜难等民生问题。

“纵横共治法”是“六里星光”先锋办“桥连民声”的资源链。通过打破行政壁垒、行业壁垒,构建起“街道吹哨+部门报到+社会参与”的立体化处置机制,充分整合街道党建协调委员会、商会、新联会等平台组织和辖区单位、商户、社会组织等形成资源服务库,实现复杂诉求的跨部门协同处置。

六南社区通过共建联建,带头跟进办件全过程,完成宜居性民生实事58件,安全性民生实事9件,诉求总量显著下降,党建协调委员会破解排水管道坍塌、汛期防治等难题,2次被央级媒体宣传报道,是践行共建共治共享理念的生动体现。

从“接诉即办”到“未诉先办”,变的是机制创新的探索尝试,不变的是为人民服务的初心使命。六里桥街道将以“六里星光”先锋办为阵地,在“回应一个诉求”中推动“解决一类问题”,从“办好一件小事”后延伸“完善一套机制”,持续深化“六里星光”先锋办“桥连民声”多元治理工作模式,整合社区(村)、物业、辖区单位、党员、居民代表、志愿者等“星光”资源,构建起六里桥街道每一份诉求都能被看见、被回应的“星系生态”。

接诉即办



东铁匠营街道

社区“快修” 解居民渗水之急

本报讯(通讯员 姜卓然)近日,东铁匠营街道刘家窑南里9号楼2单元住户孙大爷到社区反映自家阳台下雨时渗水问题,“家里阳台渗水,我年纪大了,不知道找谁,只能麻烦你们社区了”。刘家窑第一社区书记及楼栋管片员立即接待了孙大爷,详细询问具体情况并安抚孙大爷的情绪,“大爷,您别着急,社区马上联系工人上门看看情况”。

刘家窑南里9号楼2单元为无物业管理楼栋,没有专门的物业公司进行管理维修,社区立即协调了其他物业公司——首华物业公司的维修师傅一起入户查看。经查看,确定了渗水原因为9号楼2单元502、602外墙保温层破损及屋顶防水开裂。

经社区上报,街道立即与社区沟通具体情况,并确定启用应急专项维修资金进行维修。社区工作人员及维修师傅抓紧利用天气晴朗、便于施工的时间,对502、602外墙保温层及房顶重新铺设防水。又考虑到孙大爷年龄较大,施工可能会对他的日常生活产生影响,社区协调多名维修师傅加急处理,仅3个小时就维修完毕。事后,社区仍持续关注孙大爷家外墙情况,确认重新铺设的防水层没有问题后,才放心下来。

“真是麻烦你们了,这么长时间为我们家这点事操心,真是解决了我心里的一块大石头!”孙大爷老两口在社区工作人员入户时说道。



大红门街道

“雨病春治” 根治积水痼疾

本报讯(通讯员 肖杰)近日,大红门街道海户屯小区4号楼院巧用“雨病春治”,成功驱散雨季积水阴霾。

每到雨季,海户屯小区4号楼院平房前便成为“水涝灾区”,30—40厘米的积水漫溢道路,居民需要踩着砖块“过河”,车辆经过时溅起的水花经常引发邻里矛盾。老旧排水系统难以负荷强降雨,长达20米的临时排水管更成为行人通道上的“绊脚石”,积水难排,让居民苦不堪言,诉求不断。

今年的第一场春雨过后,4号楼院的居民们又开始担心起来,诉求工单接踵而至,海户屯社区第一时间响应,迅速召集产权单位、物业单位、业主代表召开居民议事会共商良策。会上居民纷纷发言,期盼能够彻底消除隐患。由于小区4号楼院为三供一业小区楼宇,物业单位申请公共维修资金手续烦琐,时间过长,改造问题一直没有进展。社区将收集的相关问题整理上报,反馈至街道办事处诉求中心,通过每日调度会机制研判居民诉求,由街道诉求中心批复专项资金,城乡管理办公室牵头组建专家团队精准定位积水成因,并制定相关施工方案。社区随即召开第二次居民议事会,将解决方案与产权单位、物业单位和居民代表协商,最终方案获得一致认可。

海户屯社区党委抓住“雨病春治”时机赶在雨季前破土,采用非开挖式管道铺设技术减少扰民,铺设20米排水管道,为积水打通外排“高速路”;同时在井盖周边积水“重灾区”增设多个雨篦子,加速分流雨水。社区工作者化身“工程监理”,居民代表组成“质量监督团”,4天内完成全部改造。



接待人员通过面对面招待居民、敲门行动和日常巡查等方式主动发现问题。



我践行我学习 社会主义核心价值观 THE CHINESE DREAM 人民有信仰 国家有力量

和谐

以和邦国,以谐万民。 ——《周礼·天官·大宰》

和谐好比国之气血,为社会补给能量,给国家增强活力。社会和谐是中国特色社会主义的本质属性,是国家富强、民族振兴、人民幸福的重要保证。



富强 民主 自由 平等 爱国 敬业 文明 和谐 公正 法治 诚信 友善