

## “接诉即办” 社会治理新机制典型案例

开栏的话

为更好地满足人民群众对美好生活的向往,丰台区积极创新“接诉即办”工作的新机制新模式,通过快速响应、高效办理、多元共治,切实解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事。新机制新模式实施以来,涌现出了一批典型案例。通过这些案例,我们可以看到丰台区如何通过党建引领,发挥党员干部的先锋模范作用,推动社区治理由“被动接收”向“主动服务”转变,也可以看到大数据、智能化平台等现代信息技术手段在准确分析群众诉求,快速响应中发挥的积极作用。本报将陆续刊登部分案例,旨在展示丰台区在社会治理方面的积极探索和宝贵经验,更好地激发创新性思考,进一步提高社会治理效率和水平。



# 民生项目池—— 丰台区区域治理的清单式创新实践

一直以来,丰台区以群众诉求为出发点和落脚点,用好“接诉即办”这个工作抓手,在区级层面、各街镇层面,甚至各社区(村)层面都开展了一系列的民生实事项目。为进一步完善民生实事框架体系,丰台区城指中心借鉴北宫镇民心项目池的优秀经验做法,围绕诉求情况,要求各街镇结合辖区情况提前谋划2024年民生实事项目。

丰台区26个街镇结合“接诉即办”工作中的“集中诉求、高频诉求、难点诉求”,汇总形成了《丰台区2024年各街镇民生项目池清单》,分批次将443件关注度、反映集中、需求迫切的热点、难点问题纳入清单。随后,各街镇以解决热点、难点问题为导向,实施了一批直接造福于民的项目工程。

## 举措

### 创新清单机制 聚焦重点诉求

民生项目池清单机制让各街镇、社区(村)通过“上门问、微信说、意见箱”等多种方式,将群众重点诉求形成具体的清单纳入民生实事项目库。

“每次出门都提心吊胆,就怕家里‘水漫金山’。”太平桥街道精图社区工作人员在入户走访时,居民们叫苦不迭。建于20世纪90年代的丽源路55号院属于典型的老旧小区,2号楼、3号楼下水道反水严重。为解决这一问题,太平桥街道联合社区决定以民意立项的方式,将该项目纳入“太平桥街道2024年度接诉即办、未诉先办项目库(第一批)”,对两个院堵塞的外管线进行更换。由于施工涉及院内破土开挖及院外居民出行,社区通过线上线下张贴通知和提前入户面对面交流的形式与居民进行沟通,获得支持。

为了尽可能减少对居民生活的影响,街道及社区工作人员紧盯施工进度,在保质保量的前提下,仅用几天时间就完成了换管和道路回填铺平工作。

据悉,《丰台区2024年各街镇民生项目池清单》内容涵盖改善居住条件、保障公共安全、营造宜居环境、保障便民出行等与群众生活息息相关的领域——这也是丰台区在民生工作中关注的重点。通过清单的建立,各相关单位能够更加精准地识别和解决群众的问题。

### 清单式管理 项目化推进

丰台区对纳入项目池的民生实事进行清单式管理、项目化推进。各街镇按照项目化推进要求,制定详细计划,加强监督检查,注重统筹整合和闭环管理。

丰台区东大街6号院原规划为住宅小区。多年来,部分业主和居民私自搭建违法建筑,不仅破坏了小区的整体环境,而且影响了周边居民的日常生活。对此,丰台街道办事处成立了专门的治理工作小组,制定了详细的拆除方案。

拆除工作开展前,丰台街道办事处对违法建筑进行了全面排查,摸清了违法建筑的底数、位置、面积和用途。随后,办事处双管齐下:一方面,通过张贴公告、发放宣传资料等方式,广泛宣传违法建设的危害性和拆除的必要性;另一方面,组织社区工作人员深入有关居民家中进行政策解读和思想疏导,做好群众工作。拆除过程中,办事处坚持公正、公平、公开的原则,对违法建筑进行依法拆除,同时加强现场的安全管理。拆除工作完成后,为防止违法建设反弹,办事处建立了长效管理机制,对清理出的地面进行绿植恢复及硬化。此外,办事处还积极协调城乡办,为居民提供了更加完善的公共服务设施。

清单式管理、项目化推进,对民生实事进行精细化管理,确保了项目的有序实施和高效完成。这不仅提高了工作效率,还增强了工作的透明度和可追溯性。

### 加强跨部门协同合作 建立长效管理机制

民生项目通常涉及多个领域和方面,存在复杂的交织和关联,“单打独斗”难以全面、深入地了解 and 解决这些问题。为此,丰台区建立健全了跨部门联动机制,通过“街乡吹哨、部门报到”平台、微信群等渠道,让各部门能够第一时间对接群众诉求,形成互联互通的局面。

平整洁净的地面、崭新齐全的健身设施……玉泉营街道郑王坟280号院5号楼西侧的社区角成为居民休闲娱乐的好去处。很难想象在此之前,这里长期存在垃圾乱扔、私搭乱建等“疑难杂症”——该小区是一个产权性质复杂的老旧小区,物业管理存在盲区,特别是5号楼西侧,社区进行过多次清理,但问题一直没有得到根治。

玉泉营街道将该问题申报至“民生项目池”清单,丰台区城指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、纪家庙村等相关部门和社区(村),召开专题协调会,针对该点位环境整治问题展开讨论。经研判,最后形成一致意见:通过微治理、微建设,精细化治理方式,打造居民家门口的休闲驿站。会后,各部门协同配合,充分履行各自职责,仅用了5天时间完成了该处的综合整治改造提升工作。不仅如此,各部门还为保证整治成果形成长效管理机制做了有效规划与管理。

不同部门在资源、技术和专业知识方面各有优势,跨部门协同合作可以打破壁垒,实现资源合理配置,提高决策科学性,提高办事效率。

### 强化资金保障 注重统筹整合

丰台区专门设立了接诉即办专项经费,为各民生实事项目的实施提供有力的资金保障。

“这下终于能睡个踏实觉了!”看到修好的房顶,居民马先生露出了舒心的笑容。右安门街道翠林三里22号楼由于年久失修,楼顶漏水严重。在接到诉求后,翠林三里社区多次携施工方对房顶进行维修及加固,但问题始终没有得到根本性解决。“漏水现象有所缓解,但遇到暴雨的天气依然会漏水。”居民在与社区沟通中语气充满了无奈。

为了彻底解决这个难题,右安门街道决定利用民生项目池资金,采用耐久性强、防水效果好的防水材料,对22号楼全楼楼顶进行通铺。重铺后的楼顶不仅顺利通过了防水测试,彻底解决了漏水问题,而且外观也更加美观。

在民生项目的实施过程中,常常会因为前期资金投入不足而导致项目建设进度滞后或无法按期完工。丰台区通过设立专项经费,为这些项目提供必要的资金支持,确保项目能够按时启动并顺利推进,加速解决群众关心的民生问题。此外,对于专项资金的运用,丰台区还有着完备的流程体系,确保每一分钱都能发挥最大的社会效益。

## 成效

### 上半年项目整体完成率达96%

今年上半年,丰台区发布了首批街镇民生项目池清单,共355个民生实事项目,涵盖改善居住条件类87项、保障公共安全类96项、营造宜居环境类111项、方便市民出行类61项。上半年有19个街镇按计划共完成首批民生实事341项——改善居住条件类83项、保障公共安全类91项、营造宜居环境类106项、方便市民出行类61项。全区项目整体完成率达96%。

结合首批民生项目池工作的开展经验,丰台区于今年8月发布了第二批街镇民生项目池清单,选取了各街镇报送的88个项目,与首批未完成的14个项目,共计102个民生实事项目——改善居住条件类34项、保障公共安全类32项、营造宜居环境类22项、方便市民出行类14项。与全区首批民生项目池工作相比,第二批民生项目池工作申报标准更为严格,更加注重项目的统筹整合、闭环管理和资金支持。

### 此前的高频诉求明显减少

民生项目池清单中的项目选择,聚焦群众的急难愁盼问题,将关注度、反映集中、需求迫切的热点和难点问题纳入清单并着力解决。上半年,各街镇依托民生项目池解决了包括电动自行车管理类56项、房屋滴漏类40项、道路维修类37项、改造管线类27项等在内的一批实际问题。

今年上半年,丰台区诉求总量较去年同期下降了3%,其中房屋滴漏、停车管理以及自行车管理等纳入民生项目池清单的高频诉求明显减少,如西罗园街道停车管理类诉求由去年261件减少为今年的138件,同比下降了47%;长辛店街道自行车管理类诉求由去年165件减少为今年的64件,同比下降了61%。

### 从“接诉即办”到“主动治理、未诉先办”

民生项目池清单机制引导街镇主动关注辖区内的群众需求,促进了基层治理从“接诉即办”向“主动治理、未诉先办”转变。通过清单式管理、项目化推进的方式,更加精准地识别和解决群众问题,增强了基层政府的主动性和预见性。

同时,该项目也促使街镇精准吹哨、行业部门联动报到,将涉及的职能部门纳入项目,形成条块融合、逐级负责、综合治理的工作模式,推动基层治理工作从“单打独斗”向“并肩作战”深化。

## 启示

### 坚持党建引领 牢记精准施策 推动多部门协作 确保资金支持

丰台区在民生项目池工作开展过程中积极发挥党建引领作用,基层党组织深入开展调研,从“小切口”入手解决民生问题,以项目落地的形式补齐民生短板。民生项目池聚焦了群众最关心、最直接、最现实的利益问题,通过深入调研和数据分析,准确把握群众诉求,确保项目实施有方向、有重点,能精准施策。

此外,民生项目池还采用清单式、项目化管理方式,将民生实事具体化为一个个可操作、可衡量的项目,不仅明确了项目的责任主体、完成时限和具体任务,还对项目进展情况进行跟踪和评估,提高了工作效率。同时,依托“吹哨报到”机制,促使街镇精准吹哨、行业部门联动报到,形成工作合力,推动民生问题高效解决。

民生项目池资金是群众诉求得到有效解决的重要物质基础。丰台区为民生项目池设立了专项资金,建立了包括申报、评审、实施、监督、评估等各个环节在内的管理制度,确保资金使用的合规性和有效性。



(丰台区城市管理指挥中心)