



“接诉即办”
社会治理新机制典型案例

街道组织的社区杯羽毛球比赛。



街道养老联合体开展养老志愿服务，为老年人提供综合一站式助老服务。

六里桥街道：多元辅助推动“接诉即办”向“主动治理”转变

六里桥街道位于丰台区北部，辖区面积8.5平方千米，下辖16个社区、3个建制村，有常住人口9.5万余人，地理位置优越，但存在老旧小区众多、基础设施陈旧等发展不平衡、不充分的问题。

为进一步提升辖区群众生活质量，街道持续开展整治提升行动，并从中摸索出以“接诉即办”工作为主要抓手、以“数据智库”为重要依托、以“党建引领、吹哨报到”为核心、聚焦重点区域、关注重点人群的多元治理模式，逐步推动“接诉即办”向“主动治理”转变，目前已在京铁家园停车治理、六里桥北里居民区环境整治、六里桥7号院综合治理等项目中取得突出成果。

举措

分析“12345” 构建“数据智库”

六里桥街道通过分析12345民生大数据掌握社情民意，及时捕捉辖区内集中存在的高频、共性问题，研判治理难点痛点，辅助街道每年制定民生项目清单、开展主动治理项目等工作规划。

“平房区新增了充电桩，真是方便又安全。”金家村第一社区靛厂平房区的居民看着新修建的充电桩高兴地说。

靛厂平房区人口密度大、流动人口多，电动车“飞线”充电、室内充电、胡同内乱停乱放等问题屡见不鲜。虽然做了大量宣传工作，但充电不规范的问题长期存在。为能从源头上解决问题，六里桥街道通过分析群众诉求得知群众需要，并将其纳入2024年度民生实事项目清单计划，最终通过实地走访、召开议事协商会议等形式，广泛倾听群众意见，选定在靛厂村3号胡同空地建设一处新的电动自行车充电车棚，安装共计24个充电接口。

今年，六里桥街道根据数据分析，构建“数据智库”模型，组织开展主动治理项目1个、民生实事项目11个，像靛厂平房区新建的充电车棚，年内计划建设完成十余处。

党建引领 实现资源共享、能力互补

基层治理面临的问题纷繁复杂，仅靠基层工作人员独木难支。党建协调委员会凭借多样的机构组成、多重行业的交叉，成为破题关键。长久以来，六里桥街道及下辖社区、村党委坚持定时召开党建工作协调委员会，充分引领各成员单位积极发挥自身优势特长，统筹和完善委员会资源、需求和项目“三项清单”，从居民群众最关心、最直接、最现实的问题入手，形成资源共享、能力互补的基层治理新方式。

今年上半年，六里桥街道小井润园二区2、3、4号楼突发污水主排水管道坍塌，导致排污拥堵、污水外溢，400余户居民受到影响。据悉，此前该点位也曾出现管道拥堵情况，但因设备设施的局限性未能根治。本次，社区党委通过党建工作协调委员会联系到了成员单位——北京排水集团第四管网分公司寻求专业帮助。

了解情况后，北京排水集团第四管网分公司立即响应。工作人员利用专业设备迅速锁定拥堵点位，并与社区、小区管理办联合成立了专项工作组，根据点位情况迅速制定施工方案。在施工中，他们又根据实际情况一次次对施工方案进行评估改进，排除各种安全隐患，不断优化操作流程。最终，在全体人员的共同努力下，彻底解决管道坍塌和拥堵问题，保障了居民群众的正常生活。

近年来，六里桥街道及下辖社区、村党委通过不断吸纳辖区单位组织加入党建工作协调委员会，强化与各成员单位沟通交流，持续丰富完善“三项清单”，为给辖区居民提供优质服务奠定良好的工作基础。

运用“吹哨报到” 做到“民有所呼、我有所应”

六里桥街道坚持发展新时代枫桥经验，把群众诉求作为“哨声源”，同时设计6星分级分类法，灵活运用“吹哨报到”工作机制——1—3星为简单问题，由街道、社区内部解决；4—6星为疑难复杂问题，需逐级“吹哨”，协调相关部门条块结合共同解决——真正做到“小事不出社区、大事不出街道”。

“只依靠学校是不行的，大家必须都要动起来。”在靛厂小学门前道路拥堵问题的协调会上，街道领导明确要求属地与学校联动，化单打独斗为握指成拳，对拥堵问题出击。

靛厂小学位于万丰郊野公园内，由于紧邻岳各庄批发市场，道路两侧停放的车辆非常多。此外，学校门前道路又因紧邻河道、路宽有限，所以一到上、下学高峰期，就会产生拥堵。收到诉求后，六里桥街道立即通过实地踏勘、随机访谈、定点蹲守等方式，多方面、多角度对靛厂小学周边拥堵点位、居民意愿进行了解，明确了工作方向，同时“吹哨”区交通委、交通支队，对小学周边乱停车问题开展了清理行动，使原本狭窄的道路宽阔了不少。

道路畅通后，街道在非机动车道上安装了阻车桩，防止乱停车问题反复，一次性规范道路停车秩序；靛厂小学也增加人员力量，在上、下学高峰期间，加强交通疏导，同时通过微信群等方式向家长宣传交通安全知识……“现在不堵了，每天接送孩子可以节约半个小时。”靛厂小学的一位学生家长说道。

“接诉即办”是“吹哨报到”的改革深化，而“吹哨报到”是做好“接诉即办”工作的强有力保障，二者相辅相成，是打通基层治理服务群众“最后一公里”的重要举措。



运动嘉年华活动吸引了众多居民参与。



孩子在街道“社区课堂”中感受国学之美。



社区组织青少年及家长开展垃圾分类宣传活动。

成效

今年，六里桥街道坚持把“接诉即办”与“主动治理”相结合，取得了显著工作成果。

截至目前，街道围绕辖区未移交道路停车秩序、西局后街8号院违建墙等重难点问题，运用“吹哨报到”工作机制40余次，成功解决群众诉求4000余件；完成六里桥7号院主动治理项目1个，梳理出规范车位118个、新建4个非机动车停车棚、40个电动自行车充电桩，大幅提升了该小区的停车秩序；已完成民生实事项目10个，涉及小区配套设施提升、垃圾分类设施完善、房屋滴漏修缮等多方面。



社区邻里节之美食品尝活动为居民带来了一场美味盛宴。



辖区单位进入社区党建工作协调委员会，开展废旧物品回收置换、文明养犬宣传等活动。

启示

强化数据分析 找准问题根源

六里桥街道坚持推动“接诉即办”向“主动治理”转变，依托12345群众诉求，强化数据分析，及时发现问题突出的领域、区域、人群，找准问题根源，提前谋划布局，通过一个问题解决一类问题，化被动为主动，切实做到“快速响应，闻风而动”。

完善体制机制 保障灵活运用

在找准问题根源的同时，六里桥街道健全完善机制措施，确保在面对群众诉求时有迹可循、有路可走——这是“接诉即办”工作快速、高效的有力保障。通过多年来的摸索与实践，街道持续丰富完善体制机制建设，先后印发“接诉即办”工作方案、手册、汇编等资料，促使各部门在面对疑难复杂诉求时，能够灵活运用各项工作机制，及时协调各方形成合力，补齐基层治理短板，解决群众诉求。

善于总结经验 形成示范效应

坚持“抓亮点、立标杆、树典型”，及时总结提炼可借鉴、可复制的经验做法，在工作中学会举一反三，结合实际进行个别化改进，提升工作效能是六里桥街道基层治理工作的重要启示。不仅如此，街道还将其形成示范效应，激发广大党员干部、社区工作者办件热情，为群众办实事、解难题。

(丰台区城市管理指挥中心)