



街道开设公益艺术大课堂,提高群众文化素养。



街道开展健康义诊活动。

南苑街道:用“点线面”三维工作法探索基层治理新实践

本报讯 南苑街道总面积19平方公里,常住人口8.5万人,下辖17个社区、1个村、2个社区筹备组、4个集体经济组织;现有小区96个,其中楼房区75个、平房区21个,具有人口密度大、老旧小区多、无物业管理小区多、基础设施老旧的特点。

2023年,南苑街道共受理“12345”市民诉求17134件,是区诉求量较大的街道。通过对近年来市民诉求工单分析,有超过1/4的诉求与社区治理息息相关。如何正确引导辖区业委会、物管会规范履行职责,优化社区治理,增强物业服务意识,提高精细化服务水平,成了基层治理向前一步的现实课题。

经过多轮调研和探索实践,南苑街道集中优势资源形成治理合力,创新多元议事协商形式,逐步形成新时代“枫桥经验”南苑新模式。

举措

南苑街道党工委实施“点线面”三·三一体化工作法——以党建引领为核心点,延长社区治理服务线,不断拓宽全街共享覆盖面,做到在党建引领这个“点”上有新突破点、在服务群众这条“线”上有新举措、在居民享成果这个“面”上有新作为,以点带线、以线连面,让接诉即办体系“立体呈现”,让社区治理有“温度”、有“高度”、更有“维度”。

全街道联动 做到“点”上“开花”

南苑街道党工委依托党建协调委员会平台,做到“点”上“开花”,建立健全区域化党建联动体制机制。

通过分析2023年诉求案件类型发现,街道1/4的诉求集中在物业管理中。对此,街道党工委把党建与物业深度“融合”,在街道级党建协调委员会基础上,联动全街道物业企业,搭建物业联盟服务体系,成立了物业联盟党支部并制定《南苑街道物业管理联盟章程》,开展物业管理精细化治理暨物业联盟提升工作;聘请专业三方机构协助制定考评指标,明确内业管理、服务规范等5大类25小类指标,通过“专家点、现场查、立行改、回头看”形成问题台账,派发至21个物业服务项目。同时,街道还为辖区物业服务企业配发“物业服务日常用语”和“文明服务七字诀”展板,努力提升管理能力和服务水平。

阳光星苑小区属于南苑棚改安置小区,2013年建成,2015年正式入住。由于入住近10年,楼顶风化严重,防水层有所损坏。汛期来临前,社区党委牵头召开防汛工作协商会,明确物业开展清掏行动;包片社区干部入户,建立漏雨点位共享表,建立形成“表格登记、包户到人、即刻响应、上门维修、社区回访”的防漏雨工作闭环。结合过往暴雨重难点漏水点位,社区党委利用“吹哨”机制,让城市更新集团南苑分中心党支部迅速“报到”,启动应急公共维修基金对阳光星苑小区5号楼、13号楼、16号楼顶层修缮。今年汛期期间,该社区无一例因房屋漏雨引发的诉求。

不仅如此,街道党工委深挖快递外卖小哥走街串巷、深入楼门的特征,通过“三新”群体培育治理韧性,不断深化“小憩·港湾”党建品牌,创新“四心四圈”服务机制。用匠心织密“服务圈”:统筹辖区商圈内银行、餐馆、车行、美发店等多方资源,布点建设30家“小憩驿站”,打造“1+N”小憩驿站暖新服务矩阵,依托“北京丰台南苑”微信公众号,开发“党群暖新服务电子地图”,让“小憩驿站”一键直达,搭配电子“苑苑暖心卡”让“专属福利”实实在在。倾真心扩大“交流圈”:主动搭建平台,统筹“小憩驿站”、槐房万达广场党群服务站、工会服务站等各方阵地资源,以“苑”来有你系列党群活动为抓手,让党员群众与“三新”群体破圈融合。献爱心孵化“志愿圈”:成立“爱在南苑”“青春南苑”“情暖南苑”“文明南苑”四支志愿服务队,形成“1+4+X”志愿服务机制,让“三新”志愿者们化身楼门里的流动“吹哨人”。聚同心激活“共治圈”:发挥新业态新就业群体的“一线优势”,通过以服务换服务、以服务促治理的方式,让“三新”小哥与困难群众结对帮扶,提供“定点+上门”“共性+个性”的便民惠民志愿服务,做到发现问题“先行一步”,解决问题“提速一秒”,将问题隐患处置在萌芽状态。

南苑街道获评丰台区首个新就业群体“友好街区”。

连线织网 坚持“线”上“出彩”

南苑街道党工委以物业管理联盟成立为契机,发动基层党组织以及群众力量,在阳光星苑社区打造“阳光党建+”党建品牌,建立“4+1+N”工作模式(4个责任区群、1个社区安全满意志愿服务群、N个志愿服务人员)。社区工作人员全天24小时待命,通过环境治理、安全维稳、社情民意三支阳光志愿小分队,依托阳光议事厅和社区吹哨、部门报到机制,及时响应、迅速处置居民小散急难问题,做到“小事群里办、大事社区办、难点街道办”,实现“12345”多个考核期居民零诉求、社区零接件。



街道和社区及时修补路面,保障居民安全出行。

街道党工委以党建协调委员会为抓手,构建条块结合、资源共享、优势互补、共驻共建的区域化党建工作体系,积极破解基层社会“疑难杂症”。翠海明苑社区党委与北京市轨道交通运营管理有限公司树立“阵地共建、资源共享、活动共办、发展共融”的理念,通过定期召开工作会议、现场观摩、案例分享等形式,打造“社企携手‘翠’人奋进”区域化党建品牌,累计开展寻迹“红”色读书分享会、轨道交通19号线·翠海志愿服务日等活动6场,进一步夯实党建协调委员会工作成果。

此外,为全面提高辖区居民幸福指数,增进居民同街道、社区的情感纽带,街道持续在主动治理、未诉先办上努力下功夫。今年,街道征集两批主动治理项目共49项,包括房屋漏雨修缮、道路平整、下水管道更新、电动自行车充电桩建设等类型,经费由区级接诉即办专项经费、党组织服务群众经费、公益金给予全力支持。



槐房万达广场党群服务站联合街道职能部门进行消防培训及应急演练活动。

民事民议 保障“面”上“结果”

社区治理的目标是服务群众,只有充分听取居民对社区工作、对接诉即办工作的意见,对症下药,才能不断提高居民幸福感、满意度。今年,御槐园社区在南苑街道党工委支持下,启动“大槐树下唠家常”议事项目,逐步摸索整理出一条居民可以共商共议解决社区热点、痛点问题的渠道与流程。

御槐园社区依托网格,积极动员,招募“唠家常”代表,在社区内成立“大槐树下唠家常”项目管理小组,制定议事规则,落实议题征集、入户走访、现场发声、出谋划策、跟踪解决问题等具体工作。

此外,社区多线互动,努力扩大宣传覆盖面:完善议题征集渠道及解决问题机制,开通线上线下征集议题渠道,线上使用二维码依托订阅号进行推广,线下在大槐树下设立唠家常信箱;社区工作人员也在走访过程中记录收集意见建议,定期汇总,筛选出当月高频次问题确定为“唠家常”议题,切实将社区内的问题在短时间内化解。

社区还定期召开唠家常议事协商会,根据每期议题邀请唠家常代表,发动力量解决居民提出的痛点问题。不仅如此,社区也鼓励居民自发组织“唠家常”活动,以“社区居民+社会组织+社会工作者+社区志愿者+社会慈善资源”的“五社联动”机制为依托,通过一个问题推动一类问题的解决,同时推动社区志愿服务队伍建设,缓解社区工作力量不足的问题。

自开展“大槐树下唠家常”活动以来,御槐园社区有效解决了小区电动汽车充电难、楼道堆物堆料、雨季防汛等问题。社区的“12345”工单量不断减少,从最多的每个月46件到现在的个位数。

成效

市民诉求同比下降25.41个百分点

南苑街道依托党建协调委员会平台,打造基层治理特色品牌,不断扩大服务覆盖面:为辖区居民提供“定点+上门”“共性+个性”的志愿服务;聚焦群众实际需求,用心用情为辖区居民提供优质保障,解决群众所急所需……今年1—9月,南苑街道共受理“12345”市民诉求10263件,同比去年下降3497件,下降25.41个百分点。



街道党群服务中心工作人员把课堂搬到骑手聚集地,通过案例讲解、签订承诺书等形式,增强骑手的遵纪守法意识。

启示

织密党建工作微网格

南苑街道以加强组织覆盖为基础,织密党建工作微网格,实现党组织有形覆盖和有效覆盖;把党建工作覆盖到每一个新业态企业,充分结合新就业群体实际,不断创新组织生活方式,将经济社会发展中最活跃的组织 and 人群团结凝聚在党的周围,充分发挥基层党组织领导核心作用。

凝聚新就业群体 给足归属感

南苑街道充分发挥新就业群体来源广泛、联系面广的优势,成立志愿服务队,成立一对一帮扶小分队,常态化参与社区治理、环境整治、文明城市创建等工作;召开“小哥议事会”、设立“小哥说事箱”、建立“新就业群体一家亲”微信群,定期推送党建知识、时政要闻、南苑活动等信息,新就业群体可实时发表意见、表达诉求;积极探索新就业群体参与基层治理工作机制,推动形成党建引领、共建共享的社会治理新格局。

搭建社区与居民间的“连心桥”

南苑街道搭建起社区与居民间的“连心桥”,带动社区治理和服务切实走到群众身边;持续优化议事制度,让居民不仅是“提问题的旁观者”,还真正成为“建设性意见的提出者”“矛盾纠纷的解决者”。同时,街道还不断改进工作方式方法,努力做到让居民真心实意为社区建设建言献策,促进基层治理精细化、精准化水平不断提升。

文/丰台区城市管理指挥中心 图/南苑街道