



街道综合行政执法队向游客发放文明游园宣传折页,引导游客树立文明游园理念。



“环卫小标兵”们身穿蓝马甲,手撑垃圾袋,守护社区环境。

居民参加垃圾分类活动。

花乡街道:暖心上门化难题 多元解纷提效率

花乡街道辖区面积19.91平方公里,各类住宅小区38个,常住户数2.6万户,人口6万人,辖区重点单位6个,具有人口规模大、发展速度快、群众诉求多元等特点。

花乡历史悠久,辖区有北京新发地农产品批发市场等大型农产品保障中心,花卉、现代物流、现代服务业等产业集聚,旅游、娱乐消费等资源丰富。在区域高质量发展过程中,市民诉求量也相对增多。为此,花乡街道深入调研,通过议事协商、居民座谈、入户走访等形式聚焦民生实事,快速响应居民诉求并妥善解决。

举措

建立居民议事协商会议制度

花乡街道推动建立居民议事协商会议制度,由社区党委牵头,社区领导充分协调,发挥物业公司、住保中心、居民等各方群体的力量,共同推动社区问题的解决和改进。

近期,郭北社区因周边工地施工,居民频繁反映施工扰民问题。为此,社区第一时间派出工作人员到现场核查情况与施工单位进行沟通协商,组织召开议事协商会。会议邀请了社区民警、街道城乡办、保障房中心、施工工地负责人以及部分居民代表等人员面对面协商,共同寻求问题解决方案。

但是,经过几次协商,效果并不理想。为促进事情解决,社区又发动了部分居民作为志愿者加入协商会,使其成为融合剂。最终,经过11次的议事协调会和居民座谈会,双方达成协议——施工方为相应居民发放了补偿费和购物卡,同时减少施工噪声,居民也表示不再拨打投诉电话。

定期开展入户走访活动

在街道推动下,各社区包楼干部定期开展入户走访活动,尤其是针对孤寡、残疾等特殊群体——通过入户走访,及时发现潜在问题并收集诉求,再进行前置分析预判,提前破解,做到未诉先办。

郭公庄中街社区7号楼居住着一位视力残疾人齐阿姨。社区包楼干部在走访中发现她日常出行不方便:乘坐电梯经常走错楼层,有时还需询问身边同坐电梯的居民。了解此情况后,社区第一时间联系物业商议办法。经商议、实地考察和征求齐阿姨意见后,双方决定在电梯操作面板上增加盲文标识,以帮助齐阿姨这样的视障人士独立出行。

定期走访活动畅通了社区与居民之间的沟通联系,让工作人员能够更加直观、清晰地捕捉到诉求,从而第一时间处理解决。

用“露天党群议事会”共商共建

自2023年6月社区党组织成立以来,康润西里社区党支部面对核心区外迁居民的需求,结合居民喜欢在一块聊天的特点,在办公场地旁选择一块空地,开起“露天党群议事会”。

广安康润家园西区是核心区外迁居民——西城区居民的定向安置房小区。搬迁到花乡街道前,这里的居民多生活在熟悉的胡同里,习惯于拿个小马扎坐在一起聊家常。自从搬到楼房里,胡同里朝夕相处的街坊邻居,被一栋栋高楼挡住了彼此熟悉的身影。关注到这个问题后,康润西里社区主动了解情况,倾听居民心声。

随着与居民接触的不断增多,社区党支部发现居民不仅会围绕自身需求提出意见和建议,还在社区治理方面有很多实用的想法——他们既能发现问题,还有解决问题的好办法,是治理社区的真正“谋士”。

本着发挥居民主观能动性,且能一揽子解决居民操心事、烦心事、揪心事的目的,康润西里党支部委员会决定开起“露天党群议事会”。在这个平台,居民、社区、物业等各方均可以参加,社区发展、服务民生、民情民意、矛盾纠纷等主题都可以讨论。同时,社区还确定了“收集议题、确定议题、充分调研、开会协商、公开反馈、建立台账、挂图推进”七步议事法。

很快,居民的提议得到落地:“情满五月天·感恩母亲节”“重温少先队誓词”“闲置物品再利用——跳蚤市场”等系列活动,让各年龄段的文化、体育、精神等层面的需求都得到满足。大家表示,“露天党群议事会”是社区党组织设立的“解决困难厅”。

“吹哨报到”高效协作

明春苑社区地处南五环附近,有居民1700多户。由于建设时期(20世纪90年代)基础设施不全,居民只能依靠管道液化石油气解决日常做饭等生活需要。社区党委书记曹桂艳说,液化石油气虽然解了燃眉之急,但也带来了诸多不便——不仅价格昂贵,而且供应管道若长期使用,还存在极大的安全隐患。

为让明春苑居民能使用上更经济实惠、方便、优质、安全的管道燃气,街道党工委自2021年7月成立以来,先后开了十余次党建工作协调委员会、项目推进会、碰头会,五次共计投入70余万元资金用作居民燃气补贴,同时还牵头成立明春苑天然气改造项目专班,积极与市燃气集团对接。但因老旧小区地下管线错综复杂且没有图纸数据参考,设施老旧难以逐户埋管挂表,整体改造资金量比较大等因素制约,导致改造工作困难重重。

在区委区政府的推动以及区域城管委等部门的支持下,街道党工委和明春苑社区党委利用“吹哨报到”“议事协商”工作机制,通过“党建+网格员”入户走访、召开党员会议和居民代表会议,联合燃气公司多次深入院落进行实地勘察,争取到资金1427万余元,推动改造工程顺利开展。

2023年4月,明春东园燃气改造工作进入尾声,由于担心施工会破坏家中墙面和厨房台面,有4户居民拒绝了安装。社区党委本着为民办实事的原则,多次联系这4户居民,反复讲解天然气改造益处。最终,他们同意了安装天然气。



工作人员和志愿者为新就业群体准备暖心暖胃的传统美食。



在社区的组织下,志愿者奋力擦拭着小区宣传栏。

通过“三步走”开展“共享共联共促”

郭公庄北街社区近期接到多起由于居住环境引发的投诉。居民反映,1号楼租户(两位老人)因长期堆积大量垃圾及腐烂食物引发了大量蟑螂滋生、室内及楼道异味弥漫等问题。

社区接诉后迅速行动,利用党建引领“三步走”,开展了一场清理整治行动。

第一步:“交换信息,资源共享”

社区、公租房运营事务三中心郭公庄区域办事处、物业三方共建单位交流自身掌握到的被投诉人的情况,协商在解决此事过程中的分工安排;由社区深入了解被投诉人的家庭状况及经济状况做初步工作,由保障房中心准备与被投诉人的约谈督促,由物业单位准备改善环境的方案。这种安排为社区更快地解决问题打下了基础。

第二步:“多方了解,服务共联”

社区工作者在调研问题时,了解到两位老人因离女儿较远,便以捡拾废品后囤积为精神寄托。面对两位老人初期的敷衍态度,社区书记杨薇多次与二人进行了细致的上门沟通;社区工作人员联系当事人女儿,反馈其父母现在的生活环境。了解到他们的实际困难后,社区表示三个共建单位会积极为他们提供帮助。其女儿也同意来做老人的思想工作,为解决问题提供支持。

第三步:“协同解决,管理共促”

之后,一场由郭公庄北街社区牵头,汇聚了保障房中心、社区民警、物业公司、投诉人、被投诉人的专项议事协商会召开。会上,杨薇以稳定居民情绪为前提,就如何有效解决垃圾堆积与蟑螂问题进行了深入探讨。会后,各单位一同到居民家中查看,确认了屋内垃圾堆积的严重程度后,制定了详尽的清理方案。

清理工作完成后,社区与各单位工作人员约谈此住户,根据合同条款,规范承租人居住情况,使其认识到此问题的严重性,同时鼓励被投诉人健康生活。被投诉人及其家属也承诺今后不在家里囤积杂物。此外,社区、物业表示将持续跟进该居民家庭情况,提供必要的后续支持与帮助;家属表示后续会多关心关爱老人。



新增的充电设备安装位置恰到好处,既方便居民使用,又不影响小区美观。

成效

成功解决多起诉求

今年以来,花乡街道通过推动联席会议机制、定期开展入户走访活动、“露天党群议事”等举措已成功解决多起诉求。除此之外,街道还依托党建引领、居民自治、人民调解、“吹哨报到”等平台机制,引导居民主动参与社区自治,调动居民参与社区事务的积极性、主动性和创造性;通过“吹哨”平台,协调职能部门,共同破解基层治理难题。

启示

加强党组织与群众间的联系

花乡街道加强党组织与群众之间的紧密联系,通过露天、开放的议事会形式,让居民们能够直接参与到社区事务的讨论和决策中来,增强了居民的归属感和责任感,提升基层党组织的凝聚力和战斗力。

通过组织这样的活动,党组织能更好地了解群众的需求和期望,从而更有针对性地开展工作;能在活动中发挥引领作用,带动更多的居民参与到社区建设中来;通过群策群力,构建“共商共建共享”的基层治理新格局,让群众在小区治理中“唱”主角、“显”价值。

入户走访 未诉先办

通过入户走访,社区干部与群众拉家常、问民需、听民声,能够深入基层、深入群众,了解他们的实际需求和困难。同时,干部对走访中摸排的问题、征集的建议进行梳理和登记建档,确保问题得到及时有效地解决,并把有参考价值的意见运用到今后工作中。

这种做法有助于增强社区干部的群众观念和服务意识,拉近与群众的距离,减少矛盾纠纷的积累和诉求量。

部门联动 高效协作

花乡街道联合区级职能部门,以问题为导向,成立专班,共同推动解决;通过跨部门、跨层级的协同合作,提高问题解决的高效性;打通抓落实的“最后一公里”,推进基层治理向解决群众需求深化,确保“吹哨报到”工作机制取得实效,提升城市管理的精细化水平和社区服务的效率与质量。