

“接诉即办”
社会治理新机制典型案例

新村街道办事处数智治理中心面积约100平方米,是街道今年年初投入使用的新型治理平台。姜灏 摄

新村街道举办惠民大集,工作人员向小朋友介绍机器人。特约记者 刘平 摄

新村街道:持续破解高频诉求 提升基层治理效能

新村街道辖区面积约6平方公里,下设18个社区、1个行政村、2个集体经济组织,常住人口11.37万人,具有人口多、社会大单位多、老旧小区多、基础设施老旧的“三多一老”特点。

今年以来,新村街道经过对市民诉求工单的梳理,发现高频投诉是影响街道成绩的主要因素之一。如何更好地化解基层社会治理难题,让合理诉求可以得到充分的支持和解决,是摆在街道面前的重要课题。

“为此,新村街道深入调研诉求产生原因和解决路径,经过多轮研讨和探索实践,初步形成了提早预警、提级办理、包案到底、同频共振的综合化解处理机制,推动了市民诉求深度解决。”街道工委书记介绍说。

举措

党建引领 探索提早预警新模式

为进一步发挥街道市民诉求处置中心的职能,新村街道建立完善了“1+9+28”工作体系——1个街道市民诉求处置中心,9名班子成员,28指19个社区(村)负责人及6办一队两中心负责人——深化各单位的直接对接、直接沟通、直接办理。街道党工委规定某一点位一天内出现3次(含)以上同问题投诉、两天内多人同诉某问题共计5件(含),中心负责人要第一时间汇总诉求重点内容放到街道班子群,报告主要领导和主管领导(包片领导)知晓、处理。同时,诉求处置中心对案卷快速响应,及时派到相关单位进行承办,且电话告诉相关单位负责人要马上介入掌握情况,做好舆情和案卷处理。

今年以来,新村街道通过诉求中心先后对怡海小区堵塞流浪猫通道、优筑小区私挖“地道”、南大园300号居民要求老旧改造、樊羊路道路雨季维修等投诉进行提早预警。

市民张先生通过12345热线反映:“物业封堵楼下外墙的小通风口,造成流浪的大猫不能进出,急切盼望解救被困的小猫。”此问题几分钟就来了3个案卷,市民诉求处置中心及时汇报领导、对接社区。社区党委第一时间赶到现场,要求物业打开封堵口,安排人员去地下找到并抱出小猫。包片领导也到达现场督办,并在群里主动回应居民的声音,避免了诉求和舆情的进一步发酵。

提级办理 形成齐抓共管新机制

高频诉求具有时间紧、情况急、影响大等特点。新村街道党工委在落实“4+4+5”工作机制中,要求单双否案卷进行提级办理,防止形成高频投诉;对突发高频、重点问题,在工作群、调度会上直接安排相关负责人进行办理。

8月,市民通过12345反映,自己没有合同,在首都经济贸易大学赛欧公寓项目工地干活,十几个农民工被拖欠了15万多元的薪酬,大家现场情绪激动。街道市民诉求处置中心第一时间联系举报人,告知马上启动提级办理,不需要再拨打热线。

街道武装部部长第一时间带领平安办和民生办到达现场,深入了解农民工讨薪的具体原因和诉求,并安抚农民工情绪;现场约谈施工总包方,通过协商协调,当晚所欠薪资足额发放到农民工代表手中;要求其健全工资支付机制,坚决杜绝类似问题再次发生,保障农民工的合法权益。“街道提级办理、齐抓共管机制是有效的。”事后,一位副校长感慨道。

包案到底 构建“一案一对策”新模式

针对高频诉求、疑难诉求,新村街道建立“一包一”的包案机制,即该案卷一包到底,直至解决为止。街道工委持续利用调度会、专班会进行会商,推进相关问题的解决。

李某,系租户,使用9个手机号码持续拨打12345热线进行投诉。房东黄某自述由于非常信任李某,便让其从网上找租赁合同模板签订。李某人住后,开始向黄某发《维修通知函》等累计索赔20627元。邮政、圆通等快递也反映被投诉20多次,小区菜鸟驿站还被罚款8050元。

街道工委安排包片的副主任进行包案处理。经过走访、分析、研判,相关负责人发现此人为新型职业索赔人——设定合同条款陷阱,进行恶意索赔。街道、社区安排见面,他基本不见,也不配合社区调解,并持续恶意投诉,累计投诉121次。街道秉持“法不能向不法低头”的原则,坚决防止此类非法现象向其他街道溢出:一边向上级汇报情况,争取支持;一边由副书记带队,组织公安、法务、综治、社区共同上门进行处置,最终李某放弃非法索赔,解决了困扰黄某长达几个月的纠缠。

桥一社区居民李女士热线反映,近三年来,邻居每天夜间尤其是凌晨3点到5点左右,故意制造很大噪声(如用力敲门、敲墙),影响家人休息。

街道工委安排副书记进行包案。副书记多次深入居民家中了解情况,走访左邻右舍,得知敲墙的老人90多岁。街道、社区、派出所也处理了多次,效果不佳——该问题在街道的高频诉求台账上,先后7人反映40余次。

副书记首先安抚居民情绪,请大家善待老人,不直接与老人发生冲突。同时,现场建立微信群,受理群众诉求。之后,他联系老人子女进行沟通,以情动人、以情暖人,取得了信任。老人长子李某主动带着老人去医院问诊、在家里陪伴,终说服老人不再半夜扰民。



新村街道一隅。高建州 摄



儿童市集等多样化服务受到了居民的广泛欢迎。新村街道 供图

同频共振 共商共建为民新举措

在解决诉求的基础上,新村街道聚焦未诉先办、主动治理,以“共商共建”为抓手,建立“社区治理服务站”工作模式,通过“畅通诉求渠道、公示联系方式、议事协商会”等多种方式,引导辖区居民遇到事情找街道和社区。

2月,市民王女士反映:养老院用黄杨代替木栅栏圈占业主共有用地,形成事实侵占。该女士近年来持续投诉物业、街道,是街道在账的高频投诉人。

对此,街道工委启动综合化解处理机制,派工委副书记牵头办理,一名正科实职干部担任“治理书记”,联合行政执法队、平安办、城乡办、社区等部门成立专班。

副书记要求全面梳理近年来的投诉,合理诉求马上办、不合理诉求上门劝。同时,他多次与王女士本人面对面,听取意见、建议,并督促协调执法队、社区、物业公司解决王女士的合理诉求。王女士从5月份至今再也没打过投诉电话,自己还参加了社区的志愿服务队。

调度会上,副书记向大家分享:“加强全面对接沟通,找出共同点,打好‘感情牌’,用心用情化解矛盾,解决首发问题,引导高频诉求人主动参与到基层治理工作中,形成同频共振完全有可能。”

优筑小区私挖“地道”事件发生后,街道工委第一时间介入,成立专班,分六组开展相关工作;采取召开业主代表见面会、个别业主答疑会、法务培训保障会等形式,有效降低了投诉和舆情热点;高效、有序、依法成立了小区物管会,由物管会组织业主召开大会,共同决定小区的管理事项。



新村街道与怡海花园社区工作人员分工协作,给春天“植”。赵自谦 摄

成效

2024年开始,新村街道通过开展“持续破解‘高频’诉求,提升基层治理效能”行动,初步形成了提早预警、提级办理、包案到底、同频共振的综合化解处理机制。现在,街道整体没有高频诉求人、事和点位。截至目前,新村街道今年共收到案卷6656件,接访量区排名13名,整体成绩区排名14名,呈现逐月上升趋势,8月份市直派成绩也取得了历史最好成绩。

启示

新村街道坚持党的领导,注重发挥组织的作用,深化“包片”“包案”等机制建设,将力量下沉、关口前移,充分发挥班子成员的集体作用和示范效应;树立“解决为先”的工作意识,对解决办结每一个群众合理诉求不轻言放弃,尤其是扎实做好首发诉求、首接诉求、即办诉求,严防因工作作风问题形成高频诉求。

同时,街道要求各单位都要保持敏感意识,重点关注微信群、微博等平台,在小区更换物业、选举业委会(物管会)、费用涨价等事宜上,要提前预警潜在风险,将首发诉求当作突发事件处置,积极和群众面对面交流,收集意见化解矛盾。

不仅如此,新村街道还建立完善了3个机制,破解高频诉求:采取集体会商、专项调度、成立专班、吹哨报到等举措,明确责任人、完成的时限、达到的目标、采取的措施、需要调动配合的资源等,着力解决重点难点问题。

来源/丰台区城市管理指挥中心



乐心四巧板活动吸引了居民参与。新村街道 供图