



物业公司与社区民情管家联合对树木开展修剪工作。长辛店街道 供图



困扰樊轮胡同的“下水”问题得到解决，图为工人准备铺地磚。赵智和 摄

长辛店街道：“民情管家 到家服务” 打造家门口的治理共同体

长辛店街道辖区行政面积15平方公里,下辖18个社区、2个行政村,常住人口6.3万人。

因辖区央企多、老旧小区多、平房区多、基础设施相对薄弱,造成街道接诉即办工作呈现两大特点:诉求点位相对集中,主要集中在长辛店村、赵辛店村、光明里、建设里、崔二里、中奥嘉园等农村地区及央企宿舍区及保障房小区,诉求量约占总诉求量的70%;诉求类型相对集中,主要集中在房屋修缮、小区配套、物业服务不规范、农村基础设施建设等方面,诉求量约占总诉求量的60%。

为顺应新时代发展要求和地区群众新期待,长辛店街道创新推动开展“民情管家 到家服务”主题实践活动,在街道设立“民情中心”、社区(村)设立“民情驿站”,建立社区(村)“民情管家”志愿服务工作机制,以民情管家搜集民意、汇集民智为基础,延伸拓展建立“安全管家”“文化管家”“健康管家”“法律管家”,整合地区社会力量,发挥多元治理优势,通过“民情管家+民情中心+民情驿站”三级工作体系,打通服务群众“最后一公里”。

举措

党建引领 “民情管家”发现问题提早一步

长辛店街道发挥红色领航优势,聚焦群众需求,强化平台带动,形成了以党建引领、多元参与、协同共治、服务为民为核心的“长辛店管家”服务模式;坚持群众路线,强化群众广泛动员,组建2100余名“民情管家”队伍,以网格化管理为基础强化主动治理,构建为民服务体系,开展巡社(村)情、巡设施、巡环境、巡秩序、巡安全、入户上门问需的“六巡一问”。

“大爷您好好在家休养,我把水给您送来了!”北岗洼社区民情管家将饮用水送到居民马先生手中。

北岗洼社区民情管家在开展“六巡一问”巡查时,发现辖区一处地面出现大量渗水。社区第一时间联系北京市自来水集团有限责任公司长辛店分公司(以下简称“自来水长辛店分公司”),协调技术人员到场检查供水管线。技术人员检查后,发现渗水原因系地下自来水主管道发生故障,需要立即停水抢修。

为确保抢修过程顺利,北岗洼社区与赵辛店村联合,通过微信群、上门走访等方式通知停水信息,安抚群众情绪。为保障群众用水,自来水长辛店分公司紧急调配三辆应急水车,为受影响的居民、村民供水。北岗洼社区居民马先生因行动不便向社区求助后,社区立即组织健康管家上门照顾马先生,并安排民情管家为马先生取水。经过3个半小时的抢修,自来水主管道故障解决,受影响区域供水恢复正常。

“码上”收集 “民情驿站”回应问题深入一步

长辛店街道在社区(村)设置民情驿站和值班站长,每日统筹收集处理民情诉求,快速协调解决居民需求;转变工作思路,利用“民情管家”工作机制,全面推进“民情码上说”这一新的诉求反映方式,找准痛点、投入力量、对症下药,消解问题于萌芽。

7月,合成社区“民情码上说”小程序收到一条居民诉求:东山坡三里胡同的民情管家齐阿姨,反映胡同地面近期出现大面积破损。

接到诉求后,社区网格员迅速到现场核实,第一时间向街道汇报;街道城乡办、诉求中心的工作人员到现场查看,了解情况。由于正处雨季,并非施工最佳时期,等待过程中居民出现了焦躁情绪。于是,齐阿姨站了出来,一边解释一边安抚居民情绪。这时,民情管家人熟、事熟的优势起到了“定海神针”作用——在等待的近两个月里,没有一起投诉发生。施工时,胡同里的两名民情管家轮流值守,散水怎么抹、排水沟怎么修、用水泥还是铺砖,事情想得周到。

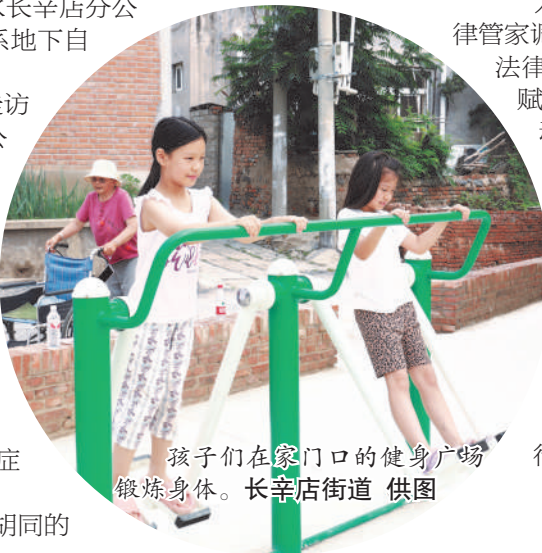
统筹调度 “民情中心”处理问题形成闭环

长辛店街道深化“一站式”受理,设置民情中心,对社区民情驿站上报问题及时分类、分流处置,统筹科室、所队限时闭环办理;结合平房区拆违治乱消隐患百日攻坚行动,组织“安全管家”话安全、巡安全、送安全,录制《安全管家讲消防》微情景剧。

“小伙子,电动车电池放家里充电很危险,你知道吗?”“居民电动车可以选择小区内充电桩,进行安全充电”……街道邀请辖区共建单位的国家一级注册消防工程师走进社区,与工作人员一同拍摄《安全管家讲消防》系列消防安全微情景剧,用幽默诙谐的台词、寓教于乐的剧情,为社区居民科普消防安全知识。

视频中,专家结合真实的消防案例,对日常消防安全知识进行了深入浅出的讲解,提醒居民要时刻防微杜渐,真正将安全防范落实到“最后一米”。

据调查,群众安全感满意度由2023年第一季度全区第二十四名提升至2024年第一季度第二名。



孩子们在家门口的健身广场锻炼身体。长辛店街道 供图

延伸拓展 零距离便民服务更加专业

为进一步助力丰台法务区建设,街道拓展延伸“法律议事厅—法律管家调解工作站—法律管家”三级法律服务体系,构建“一庭五所三队”法律协作工作架构,创立诉源治理、矛盾调解、法律服务、法律宣传、赋能培训等“一站式”闭环工作模式;每周开展“法律管家”接待日活动,面向社区提供全方位、面对面、零距离的法律服务,进一步推动基层治理法治化;与医疗机构“手拉手”结对,组建“健康管家”团队,为辖区高龄、独居老人等群体提供医疗到家服务。

6月初,陈庄大街46号的白先生向社区反映,由于邻居修缮房屋堵住了排水,导致他家房屋外墙每到下大雨就会被雨水浸泡。

社区立即启动法律管家民调工作,协调解决雨水排放问题。陈庄社区邀请法律管家及两家居民来到社区议事厅,共同商议问题解决。法律管家通过给居民讲法、释法,动之以情、晓之以理,让大家产生了团结互助的共识。之后,大家共同出资进行改造,既解决了排水问题,又消除了安全隐患。

成效

自创新推动开展“民情管家 到家服务”主题实践活动以来,长辛店街道累计开展走访6万余次,上门服务近2万次。民情中心共受理问题1180个,解决972个。171名志愿者组建的“健康管家”团队、20名专业医护人员担任的“健康顾问”,为辖区高龄、独居老人等群体提供健康知识宣传、医疗扶助、上门送诊、上门送药等“到家服务”2176人次,开展特殊关爱服务202人次。

街道还推动专33路公交车南延西峰寺通车,引入专178路接驳地铁通行,贯通10个社区交通“大动脉”,解决近6万居民出行问题。投资300余万元在二七厂三里社区、西峰寺宿舍区、崔村平房区修建道路8条、养护道路20余处、修建3处停车场,解决群众出行难、停车难问题。在杜家坎44号院安装10部外挂电梯,小区内100余户老年人过上登“梯”上楼、直达家门的生活。建设1.1万平方米三里地区街心公园、1.76万平方米“林语芳菲”口袋公园,打造城市“金角银边”。

启示

党建引领是成功实践的根本保障

长辛店街道坚持党建引领,通过深入宣讲,扎实推进创新基层治理新模式、新机制。在工作中牢牢记住,“接”就是认真倾听民情民意,是义不容辞的态度和职责;“诉”就是群众有诉求向政府反映,是人民群众的期盼与需求;“即”就是马上行动,是闻风而动的作风和理念;“办”就是解决问题,是扎扎实实的作为与担当。

网格化基层治理是快速发现问题的有效保障

长辛店街道建立社区229个网格管理服务单元,配备272名网格员、3662名民情志愿者和“民情管家”;探索落实“支部+网格”双响应工作法,把支部网格建成服务群众的最小单元,构建“纵向同力、横向同心、多方联动”的社区治理服务体系。

发挥居民自治的主动性与积极性

长辛店街道让社区居民真正感到自己才是社区的主人,更好发挥其治理社区的积极性与主动性;培养社区居民的社区意识,增强社区成员的参与意识,培养社区居民对社区的归属感、认同感等。

不仅如此,街道合理配置资源,为社区提供必要的保障:加大政府投入,解决社区资金短缺的困难;充分整合社区内机关、团体、部队、企事业单位等一切力量,最大限度地实现社区资源的共有、共享,以达到最佳配置;以创新带动社区各组织系统的积极互动和有效整合。

来源/丰台区城市管理指挥中心



民情管家与社区工作人员在坍塌房屋周边设置警戒线。长辛店街道 供图