



社区物业手牵手,开展集理论与
实践于一体的消防演练活动。



文化交流活动引得观众阵阵喝彩。

五里店街道:构建“1+N”模式 坚持“五个一”路线

五里店街道下辖16个社区,共有居民3.7万户,常住人口7.9万人,流动人口近7000人。街道呈现5个明显特点:一是老旧小区多,基础设施薄弱。二是涉军单位、军产小区集中,整体占街道总辖区面积的三分之一。三是城乡结合部特点明显。辖区内居民区分散,农转居、外区迁入、原地回迁居民较多,流动人口聚集。出租户多,安置房、回迁房、福利房、商品房、平房区交错而立,是典型的城乡结合部街道。四是政府事业单位多、经济企业少。五是居民楼院产权情况复杂。辖区有59个住宅项目,其中单一产权38个、多产权19个、私产2个。有同一楼栋分属不同产权单位的情况,存在产权单位、物业公司管理缺位等问题。

党建引领为核心 多种举措聚焦“接诉即办”

坚持党建引领 健全机制夯实责任

街道将“接诉即办”作为民生领域“一号工程”,坚持“日调度、周督导、月点评”机制,周一专题调度“接诉即办”工作,科室、社区一月一点评,领导班子一周一督导,副书记和主管城市管理工作的副主任“两人共同”一天一调度,瞄准群众反映集中、解决难度较大等问题,研判成因、分类梳理、重点处置,确保及时高效解决。

街道梳理市、区关于“接诉即办”相关政策,全街道进行培训学习,实施“四包”机制,班子成员包片、科室包社区、社区干部包楼、网格员包户,推动全体工作人员“进群众门、知群众情、解群众困”,做到群众的事有人管、管到位。

此外,街道还制定了《五里店街道“接诉即办”考评管理办法》,定期约谈落后的部门和社区,安排包片领导到成绩不理想的社区蹲点帮扶,考核成绩与年度绩效对照挂钩,纪工委对处理案卷履职不到位的承办单位加强督察督办,切实保证“接诉即办”工作举措落地、压力传导、责任落实。

坚持务求实效 聚焦诉求多措并举

在12345派单基础上,五里店街道主动加强线索搜集,创新“线上”“线下”信息收集模式,拓宽和畅通群众诉求表达渠道。“线上”,搭建“三群一号”,建立“接诉即办”群、网格单元群、居民代表群、微信公众号等诉求表达平台,广泛搜集民意;“线下”,依托社区网格员、信息员、楼门长、引导员、志愿服务队等各类力量,开展全面巡查摸排,主动发现各类问题。截至目前,各社区已经成立48支志愿服务队伍,发现解决问题百余件,力争做到小事不出社区,大事不出街道。

街道加强诉求分析,对群众诉求总量、集中反映问题等进行全面梳理,梳理制定“接诉即办”周报,对关注问题、热点诉求、挂账案卷、部门排名等情况深度分析,对“接诉即办”工作开展落实情况常态化体检,找寻“病灶”,提出综合“诊疗”方案。

按照紧急程度、办理难易程度全面梳理群众诉求类别,街道相关部门归纳分类后明确工作标准、责任部门、办理时限,做到“四事四办”工作模式。聚焦“急事”,建立急事急办机制,派发“加急工单”,做到首接负责,提级办理、一次办好;聚焦“难事”,建立问题盯办机制,一把手全程盯办,一盯到底、一办到底;聚焦“愁事”,充分发挥“街乡吹哨、部门报到”机制作用,同时用好区委委派的“治理书记”;聚焦“盼事”,落实区委伙伴计划,主动协调辖区驻区部队、机关、企事业单位承担社会责任,积极动员群众共同办件,共商共治共享,确保急事马上办,难事盯着办,愁事集中力量办,盼事共商共治办。



彩色地砖为小区增添了一抹亮色。



由老旧仓库升级改造成的五里店体育小镇外景。赵自谦 摄

五里店街道打造多维融合三角洲、品质宜居新高地。图为中部科技大厦内,工作人员向来访者介绍大厦情况。赵自谦 摄

坚持共治共享 提升基层治理能力

五里店街道推进“协商议事厅”平台建设,社区党委牵头,将居委会、物业企业、业委会、职能部门、社会组织、志愿者团队等多部门纳入议事协商小组,共同化解矛盾纠纷,解决社区公共事务。同时积极引导群众成为辖区社会治理的宣传员、监督员和指导员,形成群众参与、宣传、共商共治共享的工作格局。例如,丰西路社区先后5次组织议事协商会议,启动丰西路45号院小区内部停车位施划和管理工作,小区停车难问题得到进一步缓解,得到了居民的认可。

此外,街道还推广北大地西区社区先尝后买、引进物业的模式,探索业主自治、社区管理、街道监督、企业升级、行业推动“五位一体”物业管理模式,先后为街道4个无物业小区引进物业管理,切实改善了居民的生活环境。

针对基础设施薄弱的“短板”,五里店街道将专项整治与主动治理、系统治理相结合——例如辖区老旧小区多,房屋漏雨、路面硬化、道路积水等问题,给老旧小区居民带来不小的影响,诉求量一度居高不下。街道启动老旧小区综合改造,通过综合施治、成片解决,将9个小区纳入治理项目,促进老旧小区基础设施和环境面貌逐渐改善,相关群众诉求量下降,解决率提升。

“接诉即办”年度成绩排名显著提升

自2021年7月街道成立以来,五里店街道坚持党建引领,坚守为民初心,聚焦“急难愁盼”,做到“四事四办”,不欠新账,努力解决历史欠账,把为民服务的一件件小事做实做细,连续三年“接诉即办”年度成绩排名显著提升。

群众满意是目标

五里店街道始终坚持“五个一”工作方针,即1个关键、1个保障、1个前提、1个根本、1个目标,把群众的事当作自己的事,做实做细做到位,更高效率、更高质量地办好群众的急难愁盼,不断提升辖区群众的获得感、幸福感、安全感。

“接诉即办”不仅是为民服务的主要抓手,也是检验基层治理能力和水平的重要指标,考验街道是不是把以人民为中心的思想落实到位。街道只有时刻绷紧“接诉即办”这根弦,把各项工作落实落深落细,才能使“接诉即办”真正成为街道精细化管理的“决策助手”。

通过建立“四事四办”等机制,同时也发挥社区“协商议事厅”“党建协调委员会”等共治共享平台作用,五里店街道形成了“接诉即办”一体化运行、扁平化调度、集成化作战的工作模式,使“接诉即办”工作高位统筹、集约运作、高效协调。

通过制定《五里店街道“接诉即办”考评管理办法》,街道从考评办法、考评内容、考评要求、工作制度等方面明确了部门职责,压实了责任,确保了效果。

“接诉即办”办的是“点”,而治的是“面”。只有用好“接诉即办”这个“数据富矿”,从“被动应答”向“主动治理”转变,才能把工作做到前面,做在日常,从而降低群众诉求数量,消纳历史积压案件,切实提高群众满意度。

街道的工作归根结底是群众工作,群众支不支持、赞不赞同、满不满意直接影响街道各项工作能否顺利推进。做好“接诉即办”工作,就是要通过为群众办好每一件事,得到群众的信任、理解、支持、参与,从而使街道工作从群众中来,到群众中去,形成正向循环。

来源/丰台区城市管理指挥中心