

夯实基层治理“根基” 民生事“件件有着落”



新村街道

本报讯(记者 蒲长廷 杜倩)在城市的版图中,超大社区犹如一个个复杂而独特的生态系统,人口众多、需求繁杂、管理挑战重重。新村街道怡海花园社区则闯出了一条“善治善成”的道路,其“党建引领·五社联动·五治融合”超大型社区治理新模式,为大城善治提供了生动样本。

党建引领 网格化治理提升精度、效能

怡海花园社区0.49平方公里的土地上,42栋居民楼居住着6700户人家,15万常住人口。这个“城中之城”的微缩社会,曾因人口密度高、需求多元而让治理如理乱麻,如今在党建引领下的网格治理,让“千头万绪”的民生事有了“件件有着落”的解题之道。

无论是推动社区居委会、社会组织、社会企业、社会单位、社区居民“五社联动”,还是构建政治、德治、自治、法治、智治“五治融合”,党建始终贯穿其中。社区党委通过建立健全党建协调委员会、多方联席会议制度、社区书记工作室等,将各力量紧密凝聚在一起。比如在解决社区内公共设施老化问题时,社区党委牵头,组织各方多次协商,从最初的方案制定,到施工过程中的监督,再到最终

的验收,每一个环节都有党组织的身影,充分保障了居民的利益。

社区恒泰园11号楼的漏雨顽疾,在网格员李世银一次寻常的唠嗑中被敏锐捕捉,随即引发社区党委、居委会、物业等多方力量的快速响应。仅用半天,他们就找到排水管接口的老化漏点并完成修补。从居民倾诉到问题解决,不超过24小时。

这只是怡海花园网格化工作的缩影,社区党委牵头画出6个网格“责任田”,由社区干部、物业工作人员、业委会委员、党员代表、居民代表、楼门长、辖区中介、快递小哥等担任网格员,每个网格配备近20名网格员。这些网格员活跃在社区的各个角落,通过“日巡查”及时发现问题,“按需走访”精准对接居民需求,负责信息采集、矛盾调解、政策宣传、隐患排查等工作,小事不出网格、大事不出社区。

五社联动 协商议事厅内居民参与治理

“五社联动”作为怡海花园社区治理的重要模式,为社区注入了源源不断的活力。“五社”——社区居委会、社会组织、社会企业、社会单位、社区居民,在社区党委的引领下,各司其职又紧密协作。

社区居委会,作为连接居民与各方力量的桥梁,创新搭建线上“居民微

信群—物业沟通群”双群机制和“掌上微信12345接诉平台”与物业“24小时接诉平台”双平台,与线下网格员定期走访,形成“线下+线上”双轨民意收集网络,将大多数“接诉即办”转化为“未诉先办”。有居民反映小区路灯损坏,影响夜间出行安全,通过“双平台”,社区居委会与物业迅速响应,从接到诉求到安排维修人员到场检修,一系列流程高效运转,短短几天,路灯重新亮起,照亮居民回家的路。

社会组织与社会企业,则以专业服务和资源优势为社区治理添砖加瓦。怡海集团腾退2000平方米商业设施,创办优佳养老照料中心,提供机构养老、日间照料、居家养老“三位一体”养老服务;物业公司将职工食堂移至地下,地上建老年餐厅,解决老人就餐问题。去年底,北京怡海公益基金会联合社区对最美志愿者代表和共建单位进行表彰,此举激发了社区各方参与治理的热情;今年3月,北京怡海公益基金会辛迪颀专项基金为社区捐赠了200棵樱花树,打造樱花林,美化环境。在满足社区需求的过程中,各方资源实现了自身价值。

“超大社区人口众多,孕育出广阔的消费市场,社区吸引了100多个商家、7家银行,联通公司、燃气公司、卫生服务站等也纷至沓来。”怡海花园社区党委书记王鑫表示,这些企业和机构

凭借丰富多样的商品与服务,全方位满足居民生活所需。在“侨之家”特约商户,侨眷拿着归侨服务卡可以在为侨服务的特约商户那里得到相应的折扣;怡海社区商业中心自发形成“老年关爱商户联盟”,提供“专属折扣+送餐上门”,既激活商业又补充养老供给。

怡海服务站的协商议事厅,成为居民与社区对话的关键枢纽。每月“居民接待日”,社区干部、业委会委员、物业负责人与居民代表围坐一堂,共话社区事。面对小区停车位改造、绿化提升等难题,居民在此畅所欲言,积极表达诉求、协商解决方案,在交流碰撞中寻找共同利益点,将矛盾消弭于萌芽。

五治融合 监控搭载AI算法解决7类民生问题

在超大型社区治理的时代课题前,怡海花园社区以“五治融合”精准解答民生难题。

“政治”引领把稳方向,社区党委发挥核心作用,在重大事项中靠前指挥,为治理筑牢根基;“德治”滋养文明,怡海花园社区依托老年大学开设道德讲堂、传统文化课程,设立老年餐桌并开展“尊老敬老”主题宣传;“自治”激发活力,业委会、党员代表、居民代表、楼门长等通过入户走访、组织座谈,引导居民参与决策和监督,推动小区单元门更换等工作;“法治”保驾护航,

每月定期为居民提供免费法律援助,联合樊家村派出所、社区警务工作站、慧海天合律师事务所、各大银行等到社区开展普法宣传、法律咨询活动,让法治观念深入人心;“智治”提升效能,电子民情图直观呈现社区状况,将社区内人口、房屋、设施等信息以数字化、可视化形式呈现,工作人员可实时精准掌握社区动态。

值得注意的是,新村街道建设数智治理中心,打造“人工智能+街区治理”场景,接入237路视频监控,其中90路搭载AI算法,可智能识别道路积水、占道经营等7类问题,并能精准覆盖学校、医院等重点区域;还积累36个地图图层资源、10万多条居民房屋等数据,实现态势感知等功能,为社区治理加强数字支撑。

“目前,社区已形成‘街道统筹、社区协调、物业履职、居民参与’的良性循环,实现超大社区的精细化治理。”王鑫说。针对超大社区治理中垃圾处理问题,社区采取引入“智能化+网格化”管理模式,通过安装“科技+环保”的智能回收站,重塑居民垃圾处理习惯;把198个垃圾桶合并50个集中投放点,并升级密闭感应式桶站,无需接触即可自动开启桶盖,实现“无接触”投放垃圾。社区还常态化开展旧物兑换,增加垃圾分类员,动员志愿者值守,有效提升治理水平。

接诉即办

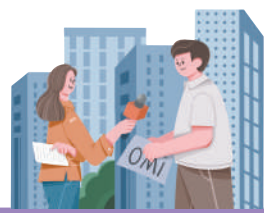
20通电话助力市民完成生育医疗费报销

本报讯(通讯员 张伟)一条热线,架起桥梁;一声回应,温暖民心。王先生因爱人单位迟迟不给申请手工报销拨打了12345,丰台医保局先后拨打20个电话解开了万先生的心结。

万先生的爱人,年初在家附近社区医院门诊花1172元做了一个宫内节育器取出术。当时,医生告知万先生,这笔生育医疗费用不能持卡结算,只能先自己全额交费,然后再申请手工报销。可是,当万先生的爱人拿着自费的票据和明细找到单位相关人员时,却遭到了推脱。反复沟通了几次,都没有效果。现阶段,本市计划生育门诊医疗费用尚需通过单位申请手工报销的方式缓解参保人员资金垫付压力。很显

然,万先生和他的爱人真真切切地被单位难住了。4个月过去了,手工报销仍然被搁置,报销款更无从谈起。无奈之下,万先生拨打了12345热线,向丰台医保局表达了个人申请手工报销的想法,并通过丰台医保微信公众号提交了票据、明细等相关报销材料。

丰台医保局的工作人员在了解到万先生的遭遇后,主动联系了万先生爱人单位,从耐心讲解医保政策到悉心指导办理业务,从一次次约定办理时间到前后台联动快速办理,从修改银行账号到报销款成功拨付。历经1个月,通过20个电话,万先生爱人的银行账户终于收到了851元报销款,万先生对此表示非常感谢。



这儿变美了

7月9日,本报刊发了关于成寿寺社区18号院2号楼二单元1-12层楼道存在堆物堆料问题的报道,指出该居民楼楼道内存在杂物堆积的情况。经相关部门整治,目前楼道堆物已清理完毕。

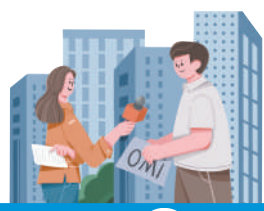
街镇 成寿寺街道

地点 成寿寺社区



整改前

整改后



这儿还不美丽

街镇 和义街道

地点 和义东里第三社区

经检查,社区及楼道内存在乱张贴小广告、喷绘小广告的情况。



为民服务先丰站

先丰站成“暖心站” 老旧小区焕新颜



王佐镇

本报讯(通讯员 刘宏涛)自王佐镇南官雅苑社区先丰站成立以来,社区以“先丰站”为支点,坚持“党建+”思维,通过“先丰议事厅”协商模式将治理痛点转化为共治课题,形成党组织统筹、专业力量支撑、社会力量协同的治理模式,切实解决群众急难愁盼问题,不断撬动老旧小区基层治理变革,让“先丰站”真正成为服务居民的“暖心站”。

辖区南官北里属于老旧小区,尤其是9号、10号楼前路面由于多年使用,地砖粉化严重,形成大坑,影响居民出行安全。但因属于“小产权”老旧小区,没有公共维修资

金,无法按照常规流程启动维修程序。针对这一情况,社区党委迅速启动“先丰议事厅”,召开社区、物业、居民代表三方参加的协商会,共同商讨路面修缮方案。经过深入探讨与分析,最终确定了一个既高效又经济的修复方案:将破损的水泥地砖打碎,重新填补水泥形成全新“地砖”。此方案既能保留完好地砖,避免浪费,又能最大限度延长新浇筑地砖的使用寿命。

协商会结束后,“先丰站”立即推出社区、物业、业委会、维修方多方的专项协同工单。物业公司即刻安排维修人员进场施工。施工期间,南官雅苑社区工作人员主动担当,积极配合,全力做好小区车辆进出指引工作,保

障施工顺利进行的同时,确保小区交通秩序井然,业委会组织居民对施工情况进行跟进。经过连续几天的紧张施工,共计30余处破损地砖完成了重新浇筑,小区路面终于恢复平整。看着焕然一新的路面,居民们纷纷点赞,真切感受到社区和物业为提升居民生活品质付出的努力,获得感与幸福感显著提升。

此次路面破损问题的解决,是南官雅苑社区“先丰站”践行“为民服务”的生动体现。社区将继续秉持初心,主动倾听居民诉求,积极为群众办实事、办好事,持续深化“先丰站”服务内涵,推动基层治理从“被动响应”向“主动服务”转变,努力打造更有温度、更具活力的幸福社区。



看丹街道

本报讯(通讯员 张冠雄)近日,看丹街道富锦嘉园一对60多岁的老夫妇来到社区反映困扰他们许久的问题:楼上二层南侧空调台管道漏水,导致一到下雨天,外边下大雨,他们家下小雨,雨停了,家里还会再滴三天水。此外,楼上空调压缩机老化,一开空调声音较大,严重他们影响休息。由于与楼上居民不太熟,老夫妇为这两件事发了愁。

了解事情原委后,富锦社区工作人员先是安抚老人的情绪,并提出了解决方案。在方案得到老人的认可后,工作人员立即把二层空调台管道漏水的照片和老人描述的情况告知了物业,并与物业一同协商解决办法。

6月30日,社区工作人员和物业工作人员一起来到老人家,经过实地检查、分析、研究,最后

商量好了解决方案,并在第二天对二层南侧空调台管道漏水进行维修、堵漏、刷防水涂料等处理,解决了漏水问题。

社区工作人员又联系了二层住户协商空调扰民事宜。一开始,二层住户以经济压力较大为由,不想维修和更换空调。经沟通,两家达成一致:由二层住户联系空调厂家的维修工人对空调进行检测,确认是否真的存在问题后,再商量空调维修费用问题。

7月2日,空调厂家的维修工人到达现场,对二层住户的四台空调逐一进行排查、拆卸、垫隔音垫、清洗冲刷。历时三个小时,空调噪声问题得以解决。

社区工作人员发现该单元多家住户空调外机小排水管道未连接到室外统一大排水管,导致一层住户家中滴水严重。经社区工作人员逐户联系、沟通,所有不规范的小排水管道均已调整。