

编者按

为了深入学习北京市街道工作会议精神，在基层全力抓好贯彻落实，以实际行动做好街道各项工作，方庄地区工委办事处坚持用脚步丈量民生，组织机关干部先后到西城、朝阳等区学习考察，开阔眼界、学习先进、更新观念，以便在今后的工作中努力提升社会治理水平，完善城市管理接诉即办机制，办好方庄群众身边事。

只有思想破冰 才能改革破局

——方庄求学记

求学记，始于更好解决居民诉求

在去年的街道机构改革后，方庄地区办事处成立了城市管理指挥中心，开通了地区的24小时群众服务电话。为了进一步提高服务电话工作效率，快速响应居民的需求和呼声，更好地为居民解决问题，方庄地区办事处便将学习的第一站设在了市政府便民电话中心。在这里，大家参观了接线大厅，实地了解12345热线服务的各项流程和服务规范，学习了接件、受理、督办、反馈等一系列办事流程，并就群众反映的疑难复杂问题的受理回访、督办考核等工作环节与中心的同志进行了深入沟通交流。通过学习，加强与市政府便民电话中心的沟通联系，也为下一步办事处处理诉求水平，提高诉求解决率、群众满意率起到了积极的推进作用。

求学记，“取经”综合治理

方庄地区的机关干部来到了亦庄镇综治网格指挥中心，这里通过采集录入辖区人、地、事、物、情等20余万条基础信息，建立与综治、维稳、网格、安全、城管、环保等15个部门联动，实现对辖区人群、过境车辆、人密状况、火情、水位、PM2.5等城市运行管理对象的实时监控。大家就有关社区管理与智慧城市建设上的问题与指挥中心负责人交流讨论。

求学记，助力方庄垃圾分类

为进一步推进垃圾分类工作，方庄地区办事处又组织工作人员到劲松街道参观学习。作为朝阳区垃圾分类智慧示范街道，劲松街道通过建“绿馨小屋”、“大桶换小桶”、“建筑垃圾、大件垃圾不落地”、垃圾分类资源化智能管理系统等措施，引导居民将垃圾从源头分类。本次参观，给方庄地区的垃圾分类

工作带来很多启发。

求学记，大数据思维增效为民服务

方庄地区民生保障办公室、社会保障服务中心、党建服务中心、城市运行指挥中心等部门工作人员来到西城区西长安街街道参观考察。西长安街街道的政务服务中心通过“综合一站式”改革，运用“虚拟桌面”等先进技术精简了服务人员，压缩了办事时间，有效提升了为民服务效率。在街道的大数据中心，西长安街街道介绍了如何运用大数据思维推进“吹哨报到”改革，实现数据互通、惠民服务和办公一体化，做到了“小街道有大作为”。随后，围绕数据共享、机构设置、智慧社区等问题，两个街道的工作人员一同进行了深入交流。

求学记，在见贤思齐中奋力担当作为

通过连日来的参观学习，方庄地区办事处的机关干部收获满满，既学到了

很多优秀的工作方法，也开阔了视野和工作思路，同时也感受到这些单位良好的工作状态和积极创新的工作态度。在市政府便民电话中心，大家看到了严谨、高效的办事流程，学到了接听热线、受理督办的工作方法；在劲松街道，学习了如何引导居民将垃圾从源头分类；在亦庄镇综治网格指挥中心，学习了如何利用“信息化”管理解决地区城市管理中的很多问题；在西长安街街道，学习了如何收集并利用好“大数据”。

方庄地区党员干部表示，要把学习到的经验转化到实际工作中，通过参观学习找差距、转观念、树新风，要知不足、知创新、知增效，要学习这些单位“敢为人先”的精神，做到解放思想、推进技术创新，用科技手段提升为居民服务的能力和水平，努力做好新一年的工作筹划，推动方庄各项工作上新台阶。 赵少凌/文

王力军与企业代表座谈交流

本报讯(记者 方芳)3月8日，区委副书记、区长王力军与中国质量认证中心、中建二局第三建筑工程有限公司、中铁高新工业股份有限公司等5家中关村丰台园新迁入企业代表进行座谈交流，听取企业需求，主动服务企业发展。据了解，这是区政府第九次以座谈会的方式与企业代表面对面交流，听需求送服务，受到了企业的好评。

座谈会上，王力军从丰台的发展定位、空间优势、产业布局、园区配套设施以及政策扶持等方面介绍了中关村丰台园的基本情况和前景，仔细听取了5家企业在人才引进、项目支持、优惠政策、企业合作等方面的需求和意见建议。王力军现场要求，区工商分局、园区管委会等相关部门尽快对接企业需求，帮助企业尽快对接新迁入企业营业执照、资质证明等相关事宜。同时，希望“新成员”能坚定信心，以主人翁的姿态积极参与园区建设，实现“共建共治共享”。

王力军指出，丰台区政府将不断优化营商环境，加强政策解读和服务指导，帮助新迁入企业尽快融入园区“生态圈”，实现更

好的发展；区政府将不断加大产业基金投入，支持科技创新研发、高精尖人才培养和园区产业发展，鼓励、支持企业研发基地落户丰台，打造以科技创新龙头企业为核心的上下游全产业链园区产业生态；区人力社保局、区税务局、区工商分局等部门要及时梳理、精准对接企业需求，拓宽、构建多元化沟通渠道，定期举办主题沙龙等活动，做好答疑解惑和金融等服务，切实降低企业发展成本，加强企业间学习交流合作，多措并举帮助企业实现新发展。

从2018年10月31日起，区政府就和园区轨道交通企业进行了第一次座谈会，之后陆续和民营、新上市、高新技术企业等近70家企业进行了分门别类的交流，通过座谈会及时了解企业需求，针对不同类型企业的共性和个性问题，政府现场进行统筹协调，为企业发展提供全方位的服务保障，帮助企业解决成长发展中的“痛点”和“烦恼”，实现高质量发展。

区领导肖辉利、周新春、韩嵩一同座谈。

王力军带队检查大棚房整治

本报讯(记者 方芳)3月9日上午，区委副书记、区长王力军带队赴王佐镇、长辛店镇、南苑乡等多个点位实地检查大棚房整治工作。

王力军一行先后来到南官泉怡园农庄、惠翔信鸽产业园、麦秀农场、南苑小农场4处大棚房整治现场，实地察看整治效果、进度，深入了解违建拆除、耕地复耕等整改情况。同时，根据存在的实际困难和问题，提出具体整改措施。

王力军指出，一是要进一步提高政治站位，各街乡镇及有关部门要从增强“四个意识”、践行“两个维护”的高度深刻认清清理整治“大棚房”工作的重要性，按期按时保质完成整治任务；二是相关部门要履行好牵头责任，

区农委、区规分局等部门要加强对属地“大棚房”整治工作的把关和指导，做好统筹协调，集中力量对重点区域尤其是“三乡两镇”地区开展精细化排查整治，牢牢守住耕地保护这条红线，并举一反三、以点带面从严从快推进整改工作；三是要加大日常督查检查力度，对已整改到位的及时“回头看”，确保按整治整改标准做到复垦到位，恢复农业生产；四是要立足实际、分类施策，因地制宜提前做好村域发展规划，以“大棚房”清理整治为契机，深化完善耕地保护长效机制，合理发展民宿旅游等相关产业，实现村庄秩序与山水格局、自然环境的相融共生，生态与村域经济协调发展。

区领导吴继东一同检查。

王力军专题调研水务工程

本报讯(记者 方芳)3月13日，区委副书记、区长王力军带队专题调研全区水务工程。

王力军一行先后前往晓月郊野公园、永定河中堤泵站项目部，实地察看河西水线建设及永定河综合治理与生态修复工程进展情况，随后召开座谈会。会上，听取了全区水务工作进展及重点工作安排的汇报。王力军对区水务局在黑臭水体治理等方面所做的工作给予肯定，同时对河道治理、河西第三水厂建设、污水管线建设等下一步重点工作提出了具体要求。

王力军强调，一是要坚持问题导向，聚焦问题，梳理问题清单，明确责任分工，解决时限等内容，区水务局、政府督查室要加强督办，确保责任单位按期保质完成各项任务；二是区水务局和属地要加强统筹协调，形成方

案，尽快实施，注重方式方法，依法依规、稳妥推进供水管线河西水线建设和永定河综合治理与生态修复工程；三是要全力做好供水保障工作，按照“接诉即办”的要求，重点解决好群众反映强烈的老旧小区供水“水黄”问题，加大小区内部供水管网改造力度，统筹推进供水管线、输电线路改造等民生工程；四是要结合长远和眼前重点工作，尽快研究制订卢沟桥国家文化公园规划方案，通过文化旅游带动永定河以西地区的发展；五是要将河道治理与百姓亲水需求紧密结合。要预留行人步道，为老百姓亲近自然、亲水休闲创造足够休憩空间；六是要提前布控，加快对永合庄、刘庄子村等易积水地区的治理，充分做好汛前各项准备工作，保证安全度汛。

区领导李春滨一同调研座谈。

以首善标准加强新时代首都街道工作

本报讯 市委书记蔡奇在全市街道工作会议上的讲话高屋建瓴、内容丰富，在丰台区干部群众中引发强烈反响。

街道一线干部

马家堡街道工委书记徐爱华说：“突出基层党组织政治功能，发挥新时代风貌楼宇党委‘领头雁’作用，推进楼宇党建和社区党建的融合，增强非公企业的归属感和荣誉感，凝聚发展合力。”

宛平城地区办事处主任薄澜说：“在城市精细化管理工作中，引导广大群众参与社区治理，提高城市治理体系和治理能力现代化水平。结合地域特点，持续深化‘院儿长制’，推进宛平古城换新颜。”

卢沟桥街道综合办公室副主任黄娟说：“做好‘街巷长’，当好‘连心桥’，强化与群众的关系，真正地走进社区，走入居民家中，积极回应群众的诉求，解决好群众身边的事情，做群众的‘贴心人’。”

基层干部

太平桥街道党工委书记雷翎说：“不断完善‘一刻钟便民生活圈’，打通城市治理‘最后一公里’，做到‘小事不出社区，大事不出街道’，把地区建设成为文明、活力、宜居、平安的街道。”

新村街道怡海花园社区工作者李灵芬：“蔡奇书记在全市街道工作会议上的重要讲话精神是一剂强心剂，更加激发了我们社区工作者工作的动力与热情。尤其是讲话中提到的持续强化人居环境整治和着力构建社区治理体系更是指明了社区工作的方向。”

居民群众

西罗园街道洋桥西里社区曾嵩说：“作为一名在职党员，今后将继续坚持到社区‘双报到’，参加‘门前三包’‘周末大扫除’等活动，为营造干净整洁的辖区环境做出自己的贡献。”

大红门街道怡然家园社区居民耿说：“作为社区党员，我积极发挥楼栋长作用，响应社区‘两委一站’倡导的‘微自治’号召，当好‘连心桥’，做好与群众的关系，真正地走进社区，走入居民家中，积极回应群众的诉求，解决好群众身边的事情，做群众的‘贴心人’。”

云岗街道南区东里21号院居民孟庆玲说：“我会更加努力，用镜头、用文字展现我们大美航天城云岗人的生活之美、人文之美，也将老百姓生活中那些有温度的人，有温度的事传播出去，温暖更多的人。”

(本报记者、通讯员联合采写)

学习感悟

接诉即办 更好解决居民诉求

方庄地区城市管理指挥中心 肖峰

城市运行指挥中心的的工作人员到北京市12345服务热线参观学习，了解了市、区、街道三级接诉即办工作流程和办事环节，就12345接诉即办优化办理流程、解决率和满意率等问题与相关负责人进行了座谈。

这次调研学习，增进了市、区、街道三级工作人员的了解，对以后建立沟通反馈机制、畅通问题反馈渠道、共同做好12345服务热线处理工作具有重要意义。我们更加深刻地认识到，做好12345服务热线工作对坚持以人民为中心、帮助解决群众实际问题的重要性和必要性。在以后的工作中，我们会切实做好

12345服务热线居民诉求处理工作。

提升服务理念 让百姓获得感落地

方庄地区民生保障办公室 孟凡磊

我作为方庄地区的一名基层干部到大兴区亦庄镇综治网格指挥中心参观学习。印象中偏僻的城镇，经过近年来的合理规划与科学发展，已经脱胎换骨，成为城市化程度高、服务水平高、管理方法强的大兴核心区。我充分感受到亦庄镇政府的网格管理数据准、信息化运行手段多、指挥中心科技含量高。

通过此次参观学习，我了解了很多新的工作方法和管理服务理念。在接下来的工作中，我们要敢于面对挑战，积极地走出去、请进来，打破陈规，取长补短，充分利用先进的数据技术和科学的管理方法，做好“四个服务”，聚焦民生“七有”要求和“五性”需求，努力提升群众满意度、使方庄地区旧貌换新颜。

勇于担当 敢于创新 建设智慧社区

方庄地区社保所 闫玉巧

西长安街街道政务服务大厅的“综合一站式”改革，运用“虚拟桌面”，大大增强了为民办事效率，节约了人力成本。科技助力，大数据服务平台打破“信息孤岛”，40项公共服务事项一窗办理，依靠曾经中办过的数据沉积可顺利提交申请，无须重复提交材料，简化了办事流程，精简了窗口，提升了效率，而是走到居民中间解决实际问题，送政上门，拉近了与群众的距离，服务更贴心。

这些做法是社会治理的创新实践，这种勇于担当、敢于创新的精神正是我们当前最需要的。作为社会保障中心的工作人员，我们要向西长安街街道政务服务大厅学习，主动找差距，补短板，变压力为动力。在今后的工作中，我们也要充分发挥自身潜能，在困境中找出路，在挑战中抓机遇，脚踏实地，为

方庄地区的建设发展贡献力量。

让垃圾分类成为一种习惯

方庄地区城市管理办公室 李平

我随城市管理办公室工作人员来到朝阳区劲松街道参观学习垃圾分类工作，通过半天时间的参观和学习，我深入了解了劲松街道对大件垃圾、厨余垃圾、再生资源、其他垃圾的回收利用情况，以及开展厨余垃圾积分兑换礼品等惠民活动。劲松街道的“绿馨小屋”、垃圾桶站收集棚、专业化车辆及垃圾转运队伍等等，都让我大为赞叹。

此次参观学习，让我了解到，垃圾分类工作的推进，绝不只是将分类垃圾桶放在单元门口那么简单，还需要通过一些鼓励活动，促进广大居民积极参与，将垃圾分类形成一种习惯，只有充分调动了居民的主观能动性，让垃圾分类工作人人受益，我们的环境才能越来越靓。

数十万深山绣娘被她带着走上致富路

本报讯 日前，中关村丰台园企业依文集团传来喜讯，董事长夏华在全国城乡妇女岗位建功活动中被全国妇联授予全国巾帼建功标兵荣誉称号。

在夏华的带领下，依文集团不但打造顶级服饰，还把中国民族品牌和传统工艺呈现在国际舞台。更值得一提的是，她十几年如一日，带领贵州数十万深山绣娘脱贫致富，实现了背着娃，绣着花，养活自己养活家的中国梦。

15年前，一次大山深处的偶遇，夏华认识了这样一群人，她们拥有很好的手工技艺，不打草稿便能绣出各种栩栩如生的惟妙惟肖的作品。然而迫于生计，这些大山里的绣娘不得不放下手艺，在山里卖起了水果。夏华深深地被触动，她不希望看到这些传统的手工艺就这样被时间遗忘，于是2003年，夏华开始了第二次创业，创办了依文·中国手工坊。

她带领她的团队，在大山里一年行走39000多公里，挨家挨户地寻找绣娘。十五年的时间，找寻了8000多名绣娘，收集了5000多种中国传统纹样，并建立了纹样数据库和手艺人数据库，使全世界的设计师可以运用我们的纹样一起来进行中国创意全球设计。同时，夏华在贵州创办了16



图中左二为依文集团董事长夏华。

座村寨手工艺博物馆以及1000多座绣坊，带领数十万的深山绣娘脱贫致富，真正做到了背着娃，绣着花，养活自己养活家！

精准扶贫新模式：

2018年8月依文·中国手工坊与北京侨福芳草草地联合启动的“深山集市”线下营销

活动开集，在北京最具艺术气息的侨福芳草草地中庭空间把最原生态大山里的手工艺品还原到城市，集市中近千款现代设计感的文创、首饰、服装、配饰、家居产品等手工艺品涵盖了数十种传统民族工匠技艺、技法，吸引了近万人驻足欣赏、采购体验。

目前，已有近40家全国各地的Shopping Mall主动要求签约合作。通过“深山集市”活动真正让绣娘体会到了承接订单，改善生活，靠手艺赚钱的幸福，同时，为了让消费者在赶集的过程中感受中国传统手工艺的温度，顾客不仅可以自己动手体验，还可以看见绣娘的面孔，听见背后背后的故事，并将这种喜闻乐见的感受和崇高的扶贫价值观口口相传，掀起了都市赶集的新热潮，让都市读懂大山，让未来读懂过去，让未来读懂中国，“深山集市”作为“心零售”扶贫的代表模式帮助更多深山绣娘走向致富之路。

图由依文提供



(上接第一版)

“吹哨报到”再延伸

共建共治只是“掌上四合院”的功能之一。通过223个微信群，方庄居民线上“吹哨”反映诉求，街道、社区线下“报到”解决问题，做到了民有所呼、必有所应。

“13层楼道漏水了！”去年9月12日早上七点半，芳城园一区五号楼乙门楼门微信群中蹦出一条微信，图片中水顺着墙上的管子哗哗流着。图文就是“哨声”，社区工作人员立刻联系物业公司，并一同前往漏水位置查看。一个小时维修完毕后，恢复如初的照片发到了群里，报修居民和邻里们竖起了大拇指。

看似简单的漏水处理，背后是通过“掌上四合院”对居民诉求的科学处理。原来，方庄街道干部、社区工作人员全部分片入群。“诉求就是哨声，我们对居民的诉求闻风而动、接诉即办，能够解释说明和协调解决的立即解决，不能马上解决的，一键上报至办事处平台，由办事处分析研判并作出处理。”戴伟明说。

说，群里的都能追溯，干部的表现群里居民都在看着。”方庄地区工委副书记贾晓芳说。

主动发声化干戈

223个微信群直通223栋楼、2万多户家庭，能够大规模、扁平化、零距离、全天候与居民沟通联系。一旦发生紧急事件，街道、社区会主动发声，引导舆论，助力化解干戈。

“打12345，不停地投诉！”“承重墙怎么能拆，太过分了，大家一起反映！”去年6月的一天凌晨，紫芳园社区1号楼微信群中忽然炸开了锅，多位居民反映“底商拆除承重墙，存在安全隐患”的问题。

看到信息，社区工作人员第一时间协调物业公司，并向丰台区建委“吹哨”，后经区建委质监站核查，底商拆除的并非承重墙，而是一块楼板。在多方共同监督下，底商将其恢复原貌。同时，社区工作人员就处理情况实时播报，将恢复后的图片发到群中，让大家伙儿吃上“定心丸”。

通过一次次服务居民、化解危机，干部和群众的关系也紧密起来了。“通过这种方式，街道干部和社区工作者不再是朝九晚五、机关坐班式工作状态，而是走出办公室、走到群众身边，与群众建立了扁平化的直接联系，跟着问题走、带着感情干，通过每一次的诉求处理、全程跟踪服

务，赢得群里居民的衷心点赞，干部作风发生了巨大的变化。”市委组织部挂职干部王林说。

“通过‘掌上四合院’，2018年方庄地区各类热线投诉与2017年同期相比下降两成多，居民安全感满意度在全区排名第8名、三季度的第6名上升至全年综合排名第3。”戴伟明说，下一步，方庄将继续打造好、管理好、利用好“掌上四合院”，走好新时代党的群众路线。

专家点评

“掌上四合院”：一个基层治理的新尝试

清华大学社会学系副主任 晋军
以基层党建为引领，信息技术为依托，方庄初步建成一个“问民需、汇民智、解民忧、聚民心”的“掌上四合院”。这一基层治理创新，既是推进城市精细化管理的一次尝试，也是响应北京市“吹哨报到”改革的一次实践。

“掌上四合院”主要有三点创新：第一，构筑基层党建组织平台。以楼栋为单位，将在职、退休和流动党员组织起来，成立功能型党组织，支部建在居民楼里。辖区党员全部入群，夯实民意基础，发挥引领作用。第二，破解居民参与规模瓶颈。在北京这样的超大城市，成熟社区的规模都在两千户，居民互动有限，社区参

与不足。“掌上四合院”以楼门为单位，平均规模130人，更易形成人人相识、邻里互助的“生活共同体”。第三，推动治理体系前端下沉。“掌上四合院”将城市治理体系进一步下沉，发展为“街道—社区—网格—家庭”，实现群众献上“吹哨”反映诉求、街道线下“报到”解决问题，充分响应了“吹哨报到”的改革精神。

“掌上四合院”可在更大范围进一步完善和推广，方庄地区的实践提供了经验和思考。首先，以基层党建为核心，引领邻里良性互动。要充分发挥楼栋功能性党组织的作用，使之成为“掌上四合院”内部小环境的稳定器。其次，以制度建设为切入点，逐步形成长效工作机制。建议以制度建设为切入点，在街道设立管理办公室，社区落实专人负责，建立完善的规章制度并给予适当激励，逐步实现“掌上四合院”与“吹哨报到”治理平台的无缝对接，增强“居民吹哨、街道社区报到”的工作实效，确保“掌上四合院”的长期活力。最后，以公益项目为抓手，推动居民参与热情。可以楼门为单位，设立小额公益项目，鼓励居民通过“掌上四合院”共同决策，逐步形成一个个党组织主导、居民共同参与、话题集中、讨论充分、决策透明、全程留痕的办事程序，从而进一步推动北京市社区共建、共治、共享的发展。