

未诉先办暖民心 架起党群连心桥



方庄街道

本报讯(通讯员 王博)

在丰台区最东部,与朝阳区仅一墙之隔,坐落着一个多元融合的特色社区——芳城东里社区。这里既有老旧小区、单位宿舍的岁月痕迹,也有商品楼与平房区的烟火交织,居民构成多元、需求复杂多元。如何在这样的社区实现高效能治理,让居民生活安心舒心?芳城东里社区以创新搭建问题处理平台为支点,深植“未诉先办”治理理念,用实干架起党群“连心桥”,交出了一份温暖而智慧的基层治理答卷。

搭建平台 构建制度化治理枢纽

早在2019年,芳城东里社区便敏锐捕捉到传统治理模式的局限性——居民诉求响应分散、处理流程模糊、部门协作低效。社区以问题为导向,创新搭建“线上线下双轨并行”的问题处理平台,构建起制度化、规范化的治理枢纽。

“过去反映问题像‘无头苍蝇’,现在微信群里发句话,马上就有‘接单员’,省心多了!”居民张大爷的感慨,道出平台带来的治理变革。线上依托“掌上四合院”楼门微信群,居民可实时上传问题图片、视频,让“高空坠物隐患”“管道堵塞”等具象化场景直达治理末梢;线下通过楼门长、居民代表、志愿者组成的“民情收集网”,将诉求同步汇入平台数据库。平台建立“诉求录入—分类分派—限时处理—结果反馈”的全流程闭环,让问题解决从“盲目摸索”转向“精准导航”,每一件诉求都有清晰的流转轨迹和责任链条。

未诉先办 激活主动治理“神经末梢”

未诉先办的核心在于“主动”——不是等居民“叩门”才行动,而是靠前一步察民情、化民忧。社区党委将“现场工作法”融入日常:只要居民在群里发声,社区书记必带领包楼干部第一时间抵达现场,与居民面对面沟通,让治理更有温度。

一天,3号楼平台居民在群里紧急预警:“浓烟从三门涌出,疑似火情!”社区书记立即在平台@保安队长,安保人员3分钟内抵达现场;同步调度午休中的社区工作者逐层排查,最终发现是居民熏蟑螂产生的烟雾。处置完毕后,社区工作者不仅消除误会,更借机引导居民“特殊操作提前群公告”,将被动应对转化为主动引导。从接诉到反馈,全程不到30分钟,既化解了安全焦虑,更拉近了干群距离。

4月13日,北京发布大风橙色预警。9时20分,左外关厢平台居民上传照片:“煤厂宿舍房檐外挂接器摇摇欲坠!”平房区的相关负责人秒级响应,将带定位的高清照片推送到平台,@物业工程部双线联动。物业安保团队10分钟内抵达现场,负责人同步协调专业维修人员,在10级大风中协作拆解隐患设备。从险情发现到彻底排除,全程仅52分钟。居民在群里留言:“看着你们在风里忙活,心里的石头终于落地了!”

2024年,社区通过平台主动解决155件线上诉求,“接诉即办”量同比下降38%,实现从“被动响应”到“主动治理”的关键跨越。

闭环管理 锻造高效能治理链条

问题处理平台的良性运转,得益于“责任明晰、节点可控、全程可溯”的闭环管理机制。从居民反映问题开始,每一个环节都有明确的责任人和时间节点。社区随时督促物业、保安、保洁、绿化、维修等部门,让他们提前介入,主动作为。物业解决问题速度快了,社区反馈给居民的速度也快了,居民的满意度也提高了。这种良性循环,让社区治理更加有序、高效。

在平台调度下,物业响应速度大幅提升——过去需要3天处理的管道堵塞问题,如今2小时内即可解决;绿化、保洁等民生服务实现“接单即办”,居民反馈从“石沉大海”变为“实时可见”,形成“诉求解决快—信任度提升—参与度增强”的治理良性循环。

治理启示 以“主动之心”答好民生之问

芳城东里社区的实践,折射出新时代基层治理的深层逻辑:搭建平台不是终点,而是撬动多元共治的支点;“未诉先办”不是口号,而是融入血脉的为民情怀。当治理者主动走出办公室,将触角延伸到楼门院落、微信群聊,让技术赋能与人文关怀同频共振,社区便成为有温度的治理单元。

作为党和政府联系群众的“最后一公里”,芳城东里社区正以问题处理平台为纽带,续写基层治理现代化的新篇章。未来,这里将继续深耕“未诉先办”,让每个诉求都成为改进工作的“哨声”,让每次响应都化作温暖民心的“春风”,真正把社区建成居民共同守护的温馨家园。

党建聚力破解停车难 违停诉求降八成



看丹街道

本报讯(记者 赵智和)

连日来,看丹街道发挥党建引领,深化条块结合作用,依托街道“先锋办”,吹哨区丰铃办、城管委、交通支队、数科集团、静态公司及物业企业,召开中关村丰台园内未移交道路违停整治工作部署会,群策群力,破解违停难题,全力打造优质营商环境。

工作推进中,看丹街道开展集中整治,实施分类精细化执法。吹哨相关部门,持续开展道路违停集中整治行动,采取分段巡查、定点

值守等措施,对于驾驶员在场车辆,督促其立即驶离;对拒不配合或严重影响通行的车辆,则依法实施处罚措施。4月1日起至今,开展6次集中整治行动,累计清拖违停车辆50余辆,同时加强巡逻频次,加大处罚力度,进一步压缩违停的空间和时间。

另外,街道在重点路段设立8块“禁停”交通标志牌,6块“警告”告知牌,加大宣传力度,引导规范停车。同时,进一步优化摄像头设置,目前四合庄西路中建二局东侧摄像头已开通抓拍违停,进一步提高了执法效率;增加2

台执法设备,保持全天执法,延长执法时间。自集中整治开展以来,诉求量降幅达到80%以上,整治效果显著。

“街道还完善工作机制,构建多元参与治理格局。为响应‘丰铃行动’、发扬‘长辛精神’,探索形成‘主要领导领办、班子成员主办、科室社区(村)协办、多方参与会商’工作格局,联合周边企业,通过宣传栏、微信群等渠道向员工普及交通法律法规,有效改善园区及周边道路通行环境。”看丹街道相关负责人告诉记者。



东铁匠营街道

变废为宝 智造绿色未来



参与者亲身体验种植过程。王硕 摄

本报讯(通讯员 郑洁)在可持续发展理念深入人心的今天,东铁匠营街道于近日组织各社区(村)、辖区单位、居民共40余人前往房山区石楼镇开展“变废为宝,智造绿色未来”主题实践活动。此次活动聚焦三大创新主题,通过变废为宝的实践,生动展示废弃物资源化利用的无限可能,为解决环境污染问题提供新思路。

本次活动的一大亮点是“垃圾喂养的蘑菇”食用菌创新项目。在房山区菌菇创新基地,专家团队利用枯枝烂叶、秸秆等废弃物,经预堆、翻堆、发酵等工序,制成有机园林营养土用于培育蘑菇。这种创新培育方式不

仅缩短了出菇周期,每月可收获两茬,还丰富了食用菌品种。据了解,目前基地已成功培育出榆黄菇、平菇、玉米耳等20余种营养丰富、味道鲜美的食用菌。

“柿出现的惊喜”西红柿创新项目同样引人注目。活动现场,专家向大家展示了用厨余垃圾提炼的有机物培育出的西红柿。参与者们不仅品尝到清甜多汁的果实,更在专家指导下亲身体验西红柿种植过程,从温棚育苗到田间种植,深入了解绿色种植的魅力。

活动中,“不一样的唇膏”制作环节也备受欢迎。专家以中药药理为基础,结合现代

科研技术,将具有养肤、美颜功效的中药成分融入唇膏中。这种创新不仅解决了传统唇膏化学添加剂的问题,还通过草药的天然香气帮助使用者消除疲劳,达到健康与美丽的双重追求。

此次活动的成功举办,不仅为东铁匠营街道的工作人员积累了宝贵的环保实践经验,也为未来推动居民参与垃圾分类和资源循环利用奠定了基础。随着“废品不废”理念的逐渐普及,东铁匠营街道将继续探索更多绿色创新项目,鼓励居民从身边小事做起,共同参与这场绿色革命,为建设更加繁荣、和谐的绿色家园贡献力量。



大红门街道

本报讯(通讯员 刘天远)4月21日,大红门街道大红门东街社区携手专业旧物回收平台,在大红门南里7—9号楼小广场举办闲置旧物兑好礼活动,吸引六十余户居民参与。

活动现场,工作人员设置了旧物称重点、礼品兑换处、药品回收箱等区域,为居民提供一站式回收服务。居民们带着整理好的旧衣物、书籍、纸箱等可回收物品有序排队,工作人员仔细称重登记后,居民可根据重量兑换洗衣液、香皂、垃圾袋等实用生活用品。特别设置的药品回收箱也收到不少居民送来的过期药品,由专业机构进行无害化处理。此外,对于行动不便的老人,社区工作人员还主动上门代办,确保有需要的居民都能参与到本次活动中来。本次闲置物品兑换活动共回收旧物逾1000公斤,发放环保礼品200余份。

本次活动不仅让居民享受到“变废为宝”的实惠,也进一步增强了大家参与垃圾分类、践行绿色生活的积极性。未来,大红门街道将持续开展环保公益活动,通过创新形式、丰富内容吸引更多居民加入绿色低碳生活的行列,共同建设美丽宜居的社区环境。

千公斤旧物变身绿色好礼

