



9个月“零诉求”！ 76位“民情管家”敲开百姓幸福门

长辛店街道朱家坟北区社区用“六巡一问”筑牢“无诉”根基

本报讯(记者 姜欢)记者获悉,去年,长辛店街道朱北社区在全区“接诉即办”工作中累计实现9个月“无诉”,成为丰台区首批13个“治理先锋社区”之一,全区三个矛盾源头化解的“无诉社区”中的典范之一。社区以“民情管家+四到服务”为抓手,依托“民情码上说”智慧平台,实施“六巡一问”主动治理机制,构建了将居民诉求吸附在社区、解决在一线的快速响应机制,用烟火气里的实干,书写着基层治理的暖心答卷。

长辛店街道朱家坟北区社区辖区面积0.5平方公里,涵盖5个居民小区、联动7家部队单位,是典型的部队型社区。“治理不是等诉求上门,而是要把工作做在前头,把服务送到心头。”朱北社区党委书记刘节这样总结道。

“六巡一问”让千条诉求“码”上办

“楼道有烟味,大家注意安全!”一天傍晚,朱北社区22号楼居民微信群里的一条消息,瞬间被民情管家杨芳捕捉。打开“民情码上说”小程序同步登记后,她拎起巡查包就往现场赶,一边从一楼逐层排查,一边拨通物业微型消防站电话联动支援。

很快,一场可能引发投诉的小插曲,被杨芳圆满化解。这正是朱北社区76位民情管家的日常写照,他们既是诉求的“接收员”,也是问题的“解决员”,依托“民情码上说”智慧平台,构建起“线上接收+线下联动”的快速响应机制,把居民的“烦心事”化解在萌芽状态。

记者了解到,为及时解决好群众身边的急难愁盼问题,街道党工委组织“民情管家”开展巡社(村)情、巡

施、巡环境、巡违建、巡秩序、巡安全和上门问需的“六巡一问”工作机制,通过微信小程序“民情码上说”平台,获取居民提交的相关诉求,让“有难事找管家”成为居民的“定心丸”。

此外,社区还着力打造“全科+专科”的管家服务体系,在“民情管家”基础上,积极培育发展各类专业“管家”力量。“健康管家”定期联合部队门诊部、社区卫生服务中心开展义诊咨询,为老年居民建立健康档案,提供慢性病管理指导;“法律管家”依托街道司法所资源,为居民提供邻里纠纷调解、法律文书咨询等服务,成功化解多起因装修噪声、宠物饲养引发的邻里纠纷。

志愿服务筑牢平安之基

“大爷,这是最新的反诈宣传册,陌生电话千万别轻信,转账前一定要多问问家人。”社区广场上,“董桂珍爱心志愿服务队”的志愿者们正忙着向居民普及反诈知识,一旁的部队官兵志愿者则耐心地为老年居民讲解手机操作技巧。

朱北社区深耕“有温度的治理”,组建起多支志愿服务队伍,形成了“红色宣讲+精准帮扶+反诈守护”的服务体系。现年86岁的老党员董桂珍是“董桂珍爱心志愿服务队”的发起人,从2007年2月以来,她坚持19年义务讲授党课,从党员讲到群众,又从群众讲到军营、讲到学校、讲到其他社区,她的党课始终传递着党的声音,传播着党的精神,将红色故事一代一代传承。志愿服务队自2017年发起以来,不断致力于帮扶扶贫、邻里互助等各项爱心活动,常年开展红色宣讲、家风传承活动,传递社区正能量。



此外,社区针对老年群体需求,由部队官兵专门组建“归巢志愿者”,通过定期探访、健康监测、情感陪伴等精准服务,将温暖送到老人身边,用陪伴温暖“夕阳红”。

这份踏实,还来自一个响亮的称号——“零电信诈骗社区”。这份平安的背后,是一张由民情管家、社区民警、银行“金融管家”和部队离退休干部共同织就的防护网。

“戎智议事厅”聚合力

“买了新能源车,却充不上电,这车不就摆设了吗?”几个月前,永定佳苑一期小区的居民们还在为充电难发愁。这个2012年入住的“老”小区,一直使用临时电,直到去年12月才接入正式电。但地下车库充电桩配套工程未能同步推进,居民日益增长的充

电需求与“飞线充电”的安全隐患之间,矛盾一触即发。

面对这道难题,社区党委没有坐等投诉上门,而是主动将“地下车库充电桩建设”议题纳入“戎智议事厅”协商议程。在街道协调指导下,社区党委发挥桥梁纽带作用,将部队营房部门、物业公司、供电公司、居民代表及有关单位请到了同一张桌前,开展多轮“五方协商”。很快,一张责任清晰、分工明确的“施工图”新鲜出炉。不久后,一排排崭新的充电桩在地下车库“安家落户”。

“不好了!消防栓冻裂了,电梯都停了!”寒冬的一天,永定佳苑二期新交付小区突发状况。消防栓因冻裂发生严重漏水,不仅导致公共电梯被迫停运,更让多户居民家中新装的地砖、墙面受损。最让人揪心的是,

有居民已订购的家具、家电无法通过电梯运送入户,新房入住计划被迫中断。一时间,居民焦虑、各方观望、责任难定——这起突发事件,考验着社区的应急处置能力和多方协调水平。朱北社区立即启动应急响应机制,再次依托“戎智议事厅”,迅速搭建起社区牵头、多方参与的一站式调解平台。通过高效协商,各方最终达成共识。从问题发生到电梯恢复运行,从损失认定到赔偿到位,整个过程仅用七天时间。

如今的朱北社区,“六巡一问”机制让治理触角延伸到每一个楼栋、每一户居民,“民情管家”发挥社区“大家长”作用,志愿服务把温暖送到居民身边,通过主动作为的治理理念,让社区成为全区“无诉”治理的“尖子生”。



法治十年 那一抹璀璨繁星

2016年,我从中央民族大学毕业,怀揣着梦想踏上了丰台这片土地。当列车缓缓驶向北京西站,我透过车窗望见那座巍峨的卢沟桥,这片承载着历史厚重与时代脉搏的土地,将成为我个人法治征程的起点。十年转瞬,我在丰台留下的每一处足迹,都化作繁星,编织出我对这片热土的挚爱与深情。

破局:法治新征程的探路者

初到区司法局文审科时,我曾简单地以为,行政规范性文件的审核与备案不过是照章办事的机械流程。直到那个蝉鸣聒噪的夏日,一通急促的电话铃声撕开了这份认知茧房。

“欣姐,大门口有位老大爷非要找审核部门讨说法!”我匆忙下楼,只见一位六旬老人质问:“凭什么规定房子檐口不能超七米二?”我迅速找到市、区农业农村局制定的文件原文,耐心讲解规定的出处和合法性。大爷听后,脸上的怒气渐渐消散。这件事让我发现群众十分关注政府文件,如何从制度层面让规范性文件制定流程更加清晰规范和公开透明,成了我反复思索的难题。

为了找到答案,我和同事们走出办公室,穿梭在丰台的大街小巷,收集接诉即办中的类似问题。在下基层调研时,一位部门负责人说:“没时间折腾这些条条框框。”当时,我心里像被泼了一盆冷水,但没有退缩,而是真诚地邀请他参与座谈,对审查和备案环节的必备要件进行“共同设计”。经过数月努力,我们形成了文件修订草案,并在政府官网上公开征求意见。这一次,我们将合法性审核、备案审查和动态清理等环节串联成闭环,真正搭建起群众与政府文件之间的“透明桥梁”。后来,我们还配套编写了“蓝宝书”——《丰台区行政规范性文件与政府合同审核实务50问》,打造出“一看就懂、拿来就用”的简易手册。

如今,“文审五步法”已成为丰

台区法治政府建设典型做法的代名词之一。我们历时近三年,探索构建出规范性文件全流程管理机制的“丰台模式”,让政府决策和文件制定更加民主、科学,让群众对政府的信任度显著提升,这是文审工作的重大突破。

深耕:乡野法田的守望者

2024年底,我多了一个“兼职身份”——槐房村“法治副村长”。我怀揣着对乡村法治建设的憧憬,踏上这块陌生而又灼热的土地。

记得在一个闷热的午后,一位村干部拿着关于落实农村宅基地的实施办法向我咨询:“宅基地有偿使用费的收取标准如何把握?每家情况差异大,咱执行不能有偏差。”看着他认真的神情,我回答道:“先精准摸清各户情况,再依法依规细化分级收费标准,以确保公平合理。”说罢,我暗下决心,一定要找到办法让文件“活”起来,成为乡村治理的有力工具。

如何让村干部迅速洞悉文件的精髓要义,这是确保政策落地和推进乡村治理精细化的关键课题。一番思考后,我带着精心准备的10本“蓝宝书”来到村委会,化身“行走的文件指南”,用大白话拆解专业问题,结合丰台区的鲜活案例解读理解要领。村干部饶有兴致地边听边记录,村主任不停地点头道:“思路清晰多了,面对新文件更有底气了。”我知道,这不仅仅是一次政策解读,更是为乡村治理注入新的活力。

与此同时,我也时刻关注着村民的法律需求。一次在与村民聊天时,一位大爷说道:“岁数大了不懂法,签合同容易吃亏。”这句话让我心头一紧。回到办公室,我一头扎进堆积如山的文件与法律法规之中,从风险、法条、案例到防范措施,共梳理出五大类十个方面的内容,《涉农合同十大高频风险点》终于出炉。

这一年,穿梭于槐房村的阡陌间,我的汗水化作乡村法治前行的温暖注脚。

跃迁:民生星火的点燃者

每当开启办公室的档案柜,一封封表扬信和感谢信总能让我想起在区重点项目第八指挥部那段充满挑战与温情的时光。

春节前夕,被腾退人孙女士送来锦旗。那鲜艳的色彩,似冬日炉火,温暖又明亮。此前,她因缺少企业确权证明无法签约而将区政府告上法庭。半年间,我与团队成员对案件抽丝剥茧,最终敲定“先协调企业、后推进调解”的破题思路。在属地街道的大力协助下,涉事企业为孙女士出具了确权证明。

本以为事情迎来转机,可在庭前调解时孙女士仍有顾虑。为让她安心签约,我立刻奔赴指挥部,召集各方商讨解决方案。企业方满脸无奈,“盖章流转需集团多部门审批,周转费发放要审查核准,缩短时限谈何容易”。我心明白,问题卡壳不解决,只会越拖越棘手。未等大家情绪平复,我直言道:“大家求同存异,把各环节难点摊开,说不定能找到突破口。”

此后几天,我与指挥部常驻干部并肩作战,携手协助企业研究开辟绿色通道路径。最终,通过签约组、计算组和审计组等多部门同步联审,成功将14天的审批周期压缩至7天。眼看春节临近,我主动跟进周转费发放进度,建议财务人员提前与银行对接,增设“预审”环节,提前排查身份证过期等潜在问题。经过一番努力,孙女士在今年2月初如期拿到周转费,顺利签约后主动向四中院申请撤诉。

这一切,意义非凡。回首过往,面对难题,我们以智慧破局;面对群众,我们用真心倾注。

未来,我愿继续做一颗繁星——既映照宛平城的历史荣光,也照亮卢沟桥的民生前路;既掀起润泽金融商务区的壮阔波澜,也守望南中轴线的永恒初心!

(作者系第二期“丰台菁锐营”学员,区司法局行政诉讼应诉科科长 刘欣)

丰台好人

黄达:从“百家饭”少年到公益枢纽的践行者

好人说

“我想把收到的爱传下去,只要有人需要,我就在路上。”

好人故事

黄达,北京舟岛律师事务所律师、北京此心社会工作发展中心主任。自2009年大学期间创办“此心公益”起,他便将“回报社会”作为一生的事业。十六年来,他始终秉持“行胜于言,勿忘初心”的座右铭,以“秉德力行,凝善务实”的信念,将个人理想融入时代洪流。他不仅是公益的组织者,更是爱的行动派:从河北涞水的失学儿童,到湖北襄阳的白血病少年;从309医院的唇腭裂弃婴,到黑龙江、河北的乡村课堂,他的足迹遍布需要帮助的角落。他累计组织开展各类公益活动近6000场,发起或参与公益项目600余个,每年资助贫困学生300余名,带动近十万人参与爱心事业。

他的公益情怀,深植于他的童年。幼时“食百家饭、穿百家衣”的经历,让他对社会的温暖有着最深刻的体会。这份来自四面八方的爱,塑造了他感恩、坚韧的品格。2009年1月,尚在大学校园里的黄达,怀着“将收到的爱传下去”的纯粹想法,创办了“此心公益”。这不是一时冲动的热血,而是一份深思熟虑后对社会许下的诺言,从此开启了他长达十六年且仍在继续的公益长征。

他的公益事业不是蜻蜓点水,而是在几个关键领域进行了长期、深度地介入:扶贫助学,托举希望。他深知教育是改变命运的关键。2009年8月,他应民政部邀请首次走访河北涞水贫困失学儿童,此后便将助学作为核心事业。2012年,他创立“曦光·未来”助学项目,系统化、常态化地进行帮扶,至今已累计资助全国各地贫困学生数千名。他组织的“雪孩子”冬季支教、“爱在蓝天下”夏季支教等活动,不仅送去物资,更为他们打开了通往更广阔世界的窗。病患救助,守护生命。面对生

命的脆弱,他总是挺身而出。2010年,他全力救助湖北襄阳白血病少年薛某,组织募捐、提供支持,最终陪伴孩子战胜病魔,重获健康。同年,他前往河南开封,接回三位唇腭裂弃婴进京治疗,并组织义工24小时轮班陪护,还为他们捐赠“长命锁”,给予这些幼小生命不仅是医疗上的救治,更是家人般的温暖与尊严。

他深知个人的力量终有穷尽,社会的力量方为浩瀚。他凭借出色的组织能力和真诚的个人魅力,联动政、医、学,汇聚媒体资源,成为一个强大的“公益枢纽”。

从2009年在民政会议上佩戴上象征责任与荣耀的“国旗纪念章”,作为北京义工的代表接受国家的致敬;到2010年走进人民大会堂北京厅,在全国老龄委“关爱空巢老人”的会议上建言献策;从2015年入选“中国公益人才培养计划”,作为全国TOP50公益精英淬炼成钢;到2024年荣获河北省政府颁发的《河北省资助助学证书》,将帮扶从心动变为持久的行动。这一路走来,每一份认可都成为他前行路上的灯塔,既是对过往真诚的见证,更是激励他在这条公益长征路上永不停歇的澎湃动力。他常常表示,“我想把收到的爱传下去,只要有人需要,我就在路上。”

十六年风雨兼程,黄达牵头组织的活动已近6000场,发起的项目超过300个,带动近十万人参与。但数字的背后,是他从青涩少年到社会中坚的无悔青春,是从一份善念到一个庞大公益生态的伟大构建。他用自己的专业(法律)和热情(公益),完美诠释了“丰台好人”的真谛:不仅是古道热肠,更是专业、高效、可持续的现代公益理念的践行者,是丰台区新时代精神文明建设建设中一张闪亮的名片。