# 一社区一策，北京丰台这些社区打开基层治理新思路！

社区情况复杂多变，群众需求多种多样。面对五花八门的社区治理难题，丰台的“治理书记”们发挥专业优势、创新服务机制，“千方百计”把实事办实、好事办好，打通服务居民群众的“最后一公里”，打开丰台基层治理的新思路。

“向前一步，上门服务”的

主动型治理书记

▶上门沟通，破解电梯维修难题

“电梯维修难”是东铁匠营街道木樨园第一社区的“治理书记”面临的头等难题。小区内有3栋楼的电梯配件老化，存在安全隐患，被质检部门要求停驶维修。但部分居民不同意使用公维基金进行电梯维修，或对维修价格存在疑问，导致电梯维修工作一拖再拖。

面对迫在眉睫的安全问题，木樨园第一社区的“治理书记”带头，逐层逐户进行上门沟通，了解群众想法，说明维修程序，解答居民疑问。多次与物业进行沟通，通过电话反馈、群内交流、张贴告示等方式告知居民电梯维修进度。与小区物管会成员沟通电梯维修事宜，督促加快采购配件、递交材料、维修等各环节进度。目前，报修电梯早已完成维修后的验收，正式运行使用。

“民之将呼，我已有策”的

预判型治理书记

方庄街道芳星园三区“治理书记”，通过走访慰问、实地察看、共商协调等方式，收集社情民意，变“被动响应”为“主动问需”，提升为民办事效率。

▶多方沟通、收集民情

牵头搭建“社区+居民代表+施工方+产权单位”的多方共商协调会平台，就老旧小区改造等居民关心的问题、诉求进行沟通，坚持做到“民之将呼，我已有策”。拓展“网络+走访”为民服务工作模式，尤其是在疫情防控期间，居民可以通过微信随时随地联系到社区，节省反映处置时间，做到民未提需，举措先行。

▶主动问需、及时服务

通过入户走访、现场调研，及时解决居民所急所盼。坚持倾听民情，为民解忧，把主动慰问走访作为社区治理常态化工作。

▶全力坚守、为民解忧

疫情防控期间，积极担起疫情防控的“志愿先锋”。在了解到一些居民，特别是低收入、老年人的购药、就医、购物等需求后，急群众所急，积极协调做好保障工作。针对居民的不稳定情绪，主动加微信，随时用心化解居民矛盾。

“三网融合、精准定位”的

创新型治理书记

南苑街道机场社区“治理书记”，创新提出三网融合、精准定位等措施，提升诉求的解决率、提高群众的满意率。

▶“线上+线下”定位准

依托“网格+楼门长+党员+群众”大联网，利用“南苑管家”、楼门微信群等线上渠道收集诉求；线下通过便民服务热线、走访座谈和问卷调查了解居民潜在需求，实地调查辖区道路照明、排水管线改造、供水水质等实际困难，形成多通道、立体化诉求通道，全方位收集民情民意，建立“需求台账”，开展“管家”式服务，让群众诉求不出社区。

▶“三网融合”全覆盖

将社区党支部网格、治理网格、城市管理网格统一管理，以“精细化管理、精细化服务”为重要抓手，以信息化支撑为载体，按照相近相邻原则细化社区治理网格，优化党支部设置，推进“三网融合”工作稳步发展。目前，已经重新划分调整党支部网格11个，社区治理网格19个，招募“苑苑”志愿者350人，其中楼长和楼门长154人，社区服务力量进一步扩充。

家住丰台 2022-7-26