# 北京平谷滨河街道：“五化”工作机制推进落实“四办”改革精神

推动居民广泛参与社会治理，是优化治理体系、提升治理能力的必然需求。滨河街道深入贯彻“四办”精神，实行“五化”工作机制，扭住关键环节，科学系统推进，强化考核结果运用，以畅通民意倾听渠道“小切口”来回答高质量发展“大问题”，积极探索接诉即办改革的新方式新结构，解决历史遗留问题和民生类诉求，见质见效推动高大尚平谷发展。

“两高两低”压实指标数据化

坚持“量化指标”，逐级压实办单责任，包括每周通报办理工单的见面率、万人诉求率、领导办单率、剔除率等可量化的指标，对比改革前，工单办理率呈现“两高两低”显著变化。

“两高”

一是领导领办工单量提高32%。四办改革以来，街道领导班子全部参与到工单处置中，包居领导、主管领导双办率明显提高。主要涉及国有土地房屋翻建、老旧小区改造、棚改B（D）地块施工管理等问题。今年3月度以来，老旧小区改造诉求激增，主要涉及施工噪音、施工进度、改造纠纷等，各班子成员针对不同诉求类型牵头协调各部门处理、解决，配合社区处理12345诉求。该类诉求解决率环比提高50%。二是见面率提高10%。通过数据对比，社区书记及科室负责人与居民见面，与问题见面，减少电话沟通，有效提升问题解决率。在处理金谷东园电梯安装诉求时，社区书记、网格员与居民面对面沟通3天，把电梯加装政策、法律、政府与居民应承担的责任等一一讲清，对居民提出的“政府应该强行且免费安装及阻碍施工”的诉求，均给予了科学答复，没有引发集中性诉求，得到了诉求人理解和支持。

“两低”

一是同比上月剔除率降低10%。街道严把“剔除”关，严禁“一剔了之”。改革以来，所有剔除工单需主要领导见面后，明确证实符合要求的，再进行剔除操作。二是重点人诉求降低40%。针对诉求人重复反映物业管理、消防安全、社区事务等相关诉求，街道、社区针对其反映问题联合解决，邀请律师引导其进行司法维权，有效降低其反映频次。

街道领导抽查物业中控室值守情况，确保第一时间响应居民诉求

“一、二”号子喊出流程标准化

通过实行“一流程、两培训”常态化，促进街道各科室、社区认清形势，适应新要求，强化接诉即办工作体系建设。

“一流程”

再细化接诉即办工作流程，完善《滨河街道接诉即办工作指南》。从市民诉求处置中心的“接、派、回”到承办社区、科室的“核、办、追”，从而确保工单的办理“时效”。从强化市民诉求处置中心统筹协调调度职能，拿着“哨子”协助社区解决问题，从而确保办理“实效”。

“两培训”

一是办单员培训。结合网格员管理，每月开展不少于两场次培训，目前开展接诉即办实务培训2场次，200余人次参与。二是指导员培训。加强市民诉求处置中心现有人员培训力度，担当起科室办单指导员。目前已完成下半年培训计划，主要涉及接诉即办考核政策、市区重点工作、民法典讲解、司法调解与社区工作等内容。

街道职能部门现场指导拆除建设街平房扩建部分

讲学结合促进水平专业化

严格落实“两讲一清单”，讲通讲透方法论，抽丝剥茧分析案例，从根本上提升干部队伍能力建设。

“两讲”

一是周一例会科长讲业务。结合“科长革命”“科长微课堂”提能热潮，严格落实“科室领办”要求，业务科室牵头各社区普遍性、多发性诉求的解决与预防。二是社区书记讲案例。总结“下交群评”“网格事件”等诉求解决方法，以案说事，举一反三，深挖共性诉求，将同类问题解决在萌芽之中，及时消除重复发生隐患。

“一清单”

建立标准化诉求答复清单，降低承办社区、科室的办单压力。结合街道5年来的重复性、普遍性诉求，业务科室规范统一答复模版、剔除模版。目前针对重点人重复性诉求、自行车充电桩收费标准不一、老旧小区无法安装电动汽车充电桩等3大类10小项诉求进行了规范性答复模范的整理。

举办“科长讲业务”，开展接诉即办业务培训

网格平台加速运转智慧化

搭建“一网四平台”，探索“网格+接诉即办”治理模式。结合街道网格化建设20字方针，持续推进滨河、金谷东园、金海、承平园四个社区的智慧化指挥平台建设，持续打造“网格管理、精细服务、信息支撑、开放共享”的智慧社区服务平台，目前重点解决了小区内乱停乱放、垃圾混投等问题，逐步将网格内的人、地、事、物、组织等与智慧化指挥系统相融合，将平台“智治”与“人治”相结合，从而实现“人在格中走，事在格中办”的治理模式，实现未诉先办、主动治理。

滨河社区智慧网格系统

激励创新引导考评绩效化

用好“两奖一基金”，使完善绩效管理制度成为抓队伍、促落实的重要手段，更好发挥以上带下的执行力，激发主动治理热情。

“两奖”

一是接诉即办月度奖励资金。街道每月分配1万元奖励资金，重点奖励月度考核中市区两级不失分的社区，达到了奖励先进、鼓励后进的作用。二是网格员绩效奖金。深入推进网格+接诉即办工作紧密结合，坚持“有为才能有位”的管理要求，探索将网格内事件处理情况作为其绩效奖金发放的重要依据，促进网格员履职。

“一基金”

接诉即办工作基金。设立接诉即办专项基金，分为应急基金、奖励基金、培训基金三部分。主要目的是推进“接诉即办”改革，推进主动治理、未诉先办，压减万人诉求量。

林荫家园社区网格员凌晨处置居民楼跳闸断电问题

北小区社区网格员入户调解噪音扰民问题

下一步，滨河街道将以见叶知秋的敏锐直觉、未雨绸缪的忧患意识，以接诉即办为抓手形成基层治理长效机制，加强条块结合、部门协同、共建共治，用心用情用力解决群众急难愁盼问题，在服务首都发展、服务平谷高大尚建设中深化接诉即办改革。

平谷组工 2023-9-1