# 北京杨庄街道广通社区一至七月接诉即办综合成绩均为满分

“群众的操心事、烦心事、揪心事，有人办！马上办！能办好！”今年以来，杨庄街道广通社区创新工作方式方法，充分发挥基层自治的能动性，1至7月，社区接诉即办综合考核成绩均为满分。

近日，家住广通社区广通小区6号楼的张先生反映，有居民在公共绿地内种菜，目前菜秧已经爬到自家护栏上，影响了室内采光，希望社区居委会帮助尽快解决问题。

“接到居民诉求后，我们第一时间实地查看了6号楼公共区绿地，确定了张先生反映的问题属实。在查看的过程中，还发现了另外2处小菜园。”广通社区工作人员介绍，在确定小菜园的主人后，社区工作者通过入户走访，与“小菜园”的主人面对面沟通，宣讲居民住宅区公共绿地不可以种菜的相关条例。经过耐心解释，几位居民最终答应尽快清理自家的菜地。

“有人办、马上办、能办好”的“三办”态度，“包思想引导、包问题化解、包利益协调”的“三包”措施，是广通社区提升诉求处置时效的密钥。

“我们坚持‘一条热线听诉求’‘一张单子管到底’。”广通社区党总支书记、居委会主任佟明伟介绍，社区探索出的“三三”工作法，很好地提升了诉求处置成效，也提升了群众的满意率。

广通社区建成于2009年，小区内有6栋居民楼和2栋商业楼，常住人口约2000余人。“小区居民多，需求也多，我们要做的就是把解决居民的需求放在第一位置。”佟明伟说，往年汛期，小区不少业主家会出现窗台漏雨的情况。今年针对这种情况，4月份汛期前，广通社区就指导物业在微信群中发布更换老旧窗户密封条的提示，同时主动回访往年出现漏雨的重点户，避免问题复发。“今年截至目前未产生一件房屋滴漏的市民热线工单。”佟明伟说。

为了将问题处置关口前移，从“有一办一”向“未诉先办”转变，广通社区还搭建了多元参与的社区治理平台，梳理打造出社区议事厅“12345”工作法：提供1个社区议事平台，建立“居民意见库、专业人士意见库”2个社区资源库，制定“走访调查-收集民需、分类汇总-有效整合、凝聚合力-民主协商”3步工作法，确立“议民题-决民意-执民事-促民评”4项议事流程，组成“政府+社区+社会组织+居民+物业+N专业相关方”的“5+N”多方议事代表。通过“12345”工作法，社区能够有效倾听居民声音，发挥居民力量，让居民切实参与到社区治理中来，为基层治理赋能增效。

社区解决不了的问题怎么办？杨庄街道党工委副书记、办事处主任李永海介绍，街道成立了社区治理创新实验室，汇集了社区治理、城市更新、物业管理等领域的专家、专业组织力量，助力破解社区治理难题。“社区通过收集梳理，可以把一些重点难点问题提交给创新实验室分析研究解决办法，力争通过一件事解决一类事。”李永海表示。

北京日报 2023-9-5