# “民情前哨”助力“未诉先办”

市民的诉求就是哨声。2019 年4 月以来，北京市丰台区云岗街道建立“民情前哨”新时代文明实践居民志愿者队伍，聚焦办好群 众家门口事、打通服务群众的“最后一公里”。通过资源整合、力 量融合，强化群众发动和文明实践，以日常民情“六巡”工作法和 “三级联动”响应解决机制为抓手，探索出“民有所呼、同频共应、接诉即办、联心共办”的共治共享解决机制，推动新时代文明实践 活动融入城市环境治理、社会治理。

“民情前哨”志愿者队伍开展宣传栏巡查工作

北京市丰台区云岗街道党工委贯彻以人民为中心的发展理念，推出“民情前哨”新时代文明实践特色品牌，化“接诉即办”为“未诉先办”，在解决群众“急难愁盼”问题上见行动、出成效。

发挥党建引领作用，创新基层治理方式。云岗街道打造“一委一所两会三平台”体系，实现民主协商、社会参与、多元治理等有机融合，开展党政群共商共治。街道结合“双报到”机制，凝聚社区自管党员、在职党员、社区居民、地区单位干部职工、物业公司工作人员等力量，组建起一支1600 余人的“民情前哨”新时代文明实践志愿者队伍， 并以楼栋为单位建立“微信群”。街道创建常态化“六巡”工作机制，每天安排志愿者巡查4 小时，周末、节假日不间断，并制定《社区巡查工作记录表》，对巡查情况进行规范记录。

“民情前哨”志愿者队伍开展楼宇安全巡查工作

广开言路议事协商，回应问题更加精准。云岗街道将南一社区“居民议事之家”、镇岗南里社区“四事工作法”（开门纳事、共商议事、分类办事、定期评事）和南二社区“楼院管委会”等纳入“民情前哨”工作体系。街道针对“民情前哨”发现的问题，建立居民、社区、街道“三级联动”快速响应机制，第一时间办理并集中回访；对重点、难点问题，社区、街道分级启动“吹哨报到”机制，街道职能科室、所队、产权单位、物业公司、区级职能部门“应哨报到”。截至目前，问题的解决率达90% 以上。

聚焦民情民意民心，文明实践深入人心。云岗街道通过“民情前哨”志愿者日常巡查、上门问需，进一步畅通群众反映问题渠道。街道通过梳理群众反映重点和社区治理的热点、难点问题，形成6 大类38 项关注性问题巡查清单；依托社区新时代文明实践站，解决群众的操心事、烦心事、揪心事，进而带动更多的群众主动支持社区建设、参与社区治理，让新时代文明实践的相关理念深入人心。

“民情前哨”志愿者以实际行动引领文明风尚，助推新时代文明实践在云岗街道辖区蔚然成风。云岗街道聚焦解决群众“急难愁盼”问题，真正做到群众不顺心的事有人管、群众不满意的事解决好，提升了群众的幸福感、获得感、安全感。

首都文明网 2023-10-9