# 延庆区香水园街道石河营西社区“接诉即办”有力度 为民服务有温度

　　在本市接诉即办改革向主动治理、未诉先办深化的创新实践中，诞生了不少行之有效的新机制。延庆区香水园街道石河营西社区扎实推进接诉即办工作，坚持党建引领，将市民服务热线作为“哨声源”，努力解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事，在服务群众中践行初心使命。

　　“你说我办”

　　打通服务群众“最后一米”

　　石河营西社区共有楼房24栋，住户1086户，常住人口2650人。楼龄老、基础设施落后，管道老化，这个老旧小区存在的新问题、老问题都不少。对此，社区始终把居民的“身边小事”作为社区的“头等大事”，耐心倾听居民声音，了解居民的想法，知悉居民诉求。

　　石河营西社区南侧紧邻石河营村棚改项目施工地，今年6月，棚改方开展绿化工作，由于辖区12号楼、西19号楼与棚改施工距离较近，棚改方所栽树木影响了辖区居民的室内采光，成了居民的“心病”，遂通过多种渠道向社区反映这一问题。

　　民有所呼，我有所应。社区工作人员一边联系居民了解情况，另一边积极与区住建委、棚改施工单位进行沟通，将居民的意愿进行传达。经多次协商，最终棚改方将高大树木换成较低的树木，且整体向南移动，该处理结果得到居民的一致好评。

　　在实践中，石河营西社区勇于探索，创新“135”工作法解决社区各项民生工作。石河营西社区党支部书记、居委会主任李燕解释，“1”即坚持党建引领，“3 ”即通过社区微信群、社区走访、网格等三种渠道收集民意，“5” 即街道、社区、物业、党建协调委员会、居民五方共同参与。

　　未诉先办

　　大事不出社区

　　石河营西社区加强社会治理，关口前移，畅通渠道收集社情民意，坚持问题前置、主动问需于民，将“接诉即办”与“未诉先办”拧成一股绳，争取“小事不出楼门，大事不出社区”。

　　一方面，社区责成包楼社工负责每栋楼居民的综合协调、组织联络，要求社工每天至少一次走进社区，第一时间发现、协调、解决百姓身边的烦心事，努力从源头上减少居民诉求，由被动服务向主动服务转变。同时，让各类骨干力量“承包”楼门，明确管理职责，实行分片包干。通过网格化管理，社区环境卫生、安全生产、消防安全、社会治安隐患等能及时反馈到社区，并迅速解决或上报，实现了诉求及矛盾信息全收集、问题解决全响应、社区治理全参与的新格局。

　　另一方面，针对居民群众反映的问题，做到有件必去查，形成了“获取信息、调查研究、统筹资源、整合力量、推动解决、及时反馈、跟踪问效”的工作机制。面对社区居民一人反映的多个问题，采用列时间表的工作方法与其建立信任关系，能立马解决的确定解决时限。

　　举一反三

　　从根子上解决问题

　　石河营西社区从每个个案中仔细分析居民的需求，通过一个诉求解决一类问题，通过一个案例带动一类现象。这不仅提高了办结效率，更能将实事办到居民心坎上。

　　今年8月，辖区4号楼四单元一层地面出现裂痕、下陷等情况，物业公司第一时间将塌陷处修补完毕，可居民还是不满意。经与居民沟通，社区工作人员了解到居民仍担心楼体安全。为彻底打消居民顾虑，保障居民人身安全，社区立即协调区住建委等专业部门实地查看，确定地面下陷系更换下水管道加上连日的阴雨天气所致，与整体楼宇结构无关，居民悬着的心终于放下了。

　　“当面锣、对面鼓，通过‘举一反三’，从根子上解决问题 ，事儿也就好办了。”李燕说，这几年，社区坚持按群众需求“上菜”，从“想给群众干点啥”转变为“群众想让干点啥”，把百姓意愿摆在中心位置。

　　从“闻风而动、有一办一”，到“抓住共性、打包解决”，再到重大民生问题系统梳理，实现“主动治理、未诉先办”，“接诉即办”大大增强了石河营西社区工作的靶向性。今年以来，该社区共办理热线诉求190件。

“除设施损坏、卫生环境等工单外，今年老旧小区改造、停车位紧张、汛期积水、漏雨严重等工单逐渐增多，导致诉求呈现多样化，为此社区也在不断调整工作机制，创新治理模式，努力提高工单办结质效。”李燕表示，当下治理课题普遍带有综合性特点，往往不能“一办就成”，基层压力凸显，求解的过程往往是啃“硬骨头”的过程，“‘接诉即办’行稳致远，需要不断凝聚各方共识，吸引更多社会力量参与，这也是我们下一步要努力的方向。”

北京社区报 2023-11-24