# 大兴区高米店街道用“接诉即办”“一根针”串起为民服务“一张网”

人民群众的幸福感强不强、安全感足不足、获得感多不多，是基层治理能力和水平高低的显现。高米店街道以“接诉即办”为牵引，瞄准群众核心诉求，坚持精准靶向施策，进一步将重点中心工作做到群众心坎上，不断探索现代化基层治理新路径。

一、强化顶层设计

街道坚持“党建引领,问题导向,协同发力,长效治理”原则，一是高位驱动，领导小组亲盯亲解，落实“日调度、周通报、月分析”制度，逐一研判每个群众诉求，责任科室、社区两委力争做到件件有回声。二是制度保障，不断优化全链条工作制度，明确接诉办理时限，进一步推动为民办事服务化、常态化、机制化。三是条块结合，深化“街道吹哨”工作机制，157次吹哨区直部门“会诊”开方，在推动基层治理各项任务落实的同时，不断提高诉求处置解决率、满意率。四是精细治理，重塑网格体系，打造1+N网格服务，构筑网格与组织建设、志愿服务、居民自治融合的治理共同体，广泛收集诉求，提升处置合力，形成具有特色的“接诉即办”工作模式。

二、推动纵深发展

街道不断强化技能学习与经验提炼，大力开展“请进来”活动，借鉴他山之石提升办件能力，并总结了一批好措施、好办法，打造了一批接诉即办“头雁”社区。

其中兴盛园社区利用“诚心走访、专心倾听、耐心讲解、热心服务、细心总结”“五心”工作法，结合线上、线下互通治理，打造良好干群关系的同时，及时发现潜在诉求，做到一手抓社区“硬件”改造，一手抓社区“软件”提升，强化思想意识，凝聚社区共识，提高噪音扰民、设施更新等诉求办理质效。

三、实现共商共治

打好“接诉即办”和议事协商组合拳，街道以解决诉求为导向，以议事协商为手段，以群众满意为目标，构建政民的“连心桥”。

香留园社区把“阳光议事厅”搬到“马路上”，遵循“党建引领、物业协同、居民参与”的自下而上议事原则，把“你我的事”变成“大家的事”。通过深入走访调研和召开议事会的方式，找准停车难问题症结，形成解决方案共识，明确各方责任分工，由物业牵头重新规划车位空间、加强外部车辆管理、监督私占车位行为；居民代表支持维护，挨家挨户走访劝说，清理占位工具，有效缓解了车位紧张问题，杜绝了邻里冲突发生。

香旺园社区将小区凉亭变身“微客厅”，通过“拉家常”议事机制，高效解决楼道堆物、异味扰民等“接诉即办”老大难问题。从听民声汇民意集民智，到即刻响应、深度办理，即便是简单的清理堆物，也可以通过资源回收、闲置转卖，帮扶困难老人获利，让诉求处置更加有温度。截至目前，香旺园社区已完成“微实事”14件，“微更新”7处，以“微诉求”撬动“微实事”“微更新”，用“微客厅”换“微笑脸”。

“接诉即办”是做好民生工作的重要抓手，下一步，高米店街道将继续苦练绣花功夫，紧盯“接诉即办”“全过程”，力求入户见面“近距离”，坚持诉求办理“早动手”，严制度，强督查，增培训，提本领，用心用情用力回应群众期待，办好民生实事，助力基层治理能力和水平现代化发展。

北京大兴官方发布2023-11-13