# “1357”工作机制助力石景山古城路社区加速迈向“零诉求”

“通过未诉先办，努力实现零诉求，是我们社区接诉即办的最终目标。”北京石景山区古城路社区工作人员康伟说。

据悉，古城路社区始建于1957年，至今楼龄已有66年，社区居民租户约占60%，剩余本地居民以中老年居多，居民老龄化程度高，出租户众多，管理难度较大。作为“熟人社区”，街坊邻里的需求大多是房屋老化导致上下水堵塞、屋顶漏雨、绿化环境和停车环境改善等物业服务相关问题，以及老人、特殊群体日常照料、就医等老旧小区的共性问题。

为此，社区在长期服务居民需求的基础上，总结出“1357”工作机制，夯实“接诉即办”全流程，加速迈向“未诉先办”，努力依托基层“小治理”穿起民生“万条线”。

“1357”工作机制的核心在于将社区接诉即办工作的关键节点时间化、精确化，通过精准的时间管理和主动的服务态度，确保居民诉求得到及时、有效的解决。其中，“1”即立即响应，在接到居民诉求后，第一时间响应和回复，包括电话联络和上门服务；“3”即三日解决，除了特别复杂或难以处理的诉求外，社区承诺在三天内完成大部分诉求的处理；“5”即五日回访，在解决居民诉求后，社区会在五天内进行回访，了解居民对处理结果的满意度，确保问题得到彻底解决；“7”即七天跟踪，社区在第七天对部分重点或存疑的诉求进行跟踪回访，进一步确认问题的解决情况，防止问题反弹。

此外，社区还将该工作机制延伸到“未诉先办”，主动向前一步，力争达到“零诉求”目标。特别是，通过归纳诉求类别，分析诉求高发时间段，提前进行预防和准备工作。比如，在汛期来临前，通过大数据分析发现，部分老旧房屋存在漏水隐患，为此，社区提前组织专业队伍对这些房屋进行防水检查和修缮，提前避免雨季诉求高发。

对于重点诉求人和多发诉求，则进行画像分析，提前制定解决方案或应急预案，确保问题在发生前或初期就能得到有效处理，从进行智慧预防。比如，针对老年人口众多的特点，通过深入分析老年人的诉求数据发现，许多老年人有定期健康检查和生活照料的需求，因此，社区积极联动医疗机构和养老服务机构，为老年人提供一系列贴心服务。

依托“1357”工作机制，社区主动洞察自身治理需求，学会“量身定制”解决方案，2023年社区共承办诉求107件，平均每考核期承办工单不到10件，工单解决率、满意率均为100%。下一步，社区将继续以创新和智慧驱动发展，不断探索社区治理新路径。

人民网2024-5-22