



通运邻家邻

破解城市基层治理难题 通运打出“温暖”牌

“邻家邻”让近邻敲开幸福门



俗话说，远亲不如近邻，近邻不如对门。但在城市生活中，却常常有这样的尴尬：对门住了多年互不相识，小区事务无法吸引年轻人参与，遇到麻烦事也不好意思求助邻居……城市“陌生人”问题，让基层治理难以形成合力。

2018年，通运街道挂牌成立，这是副中心近年来新成立的街道之一。为了破解社区邻里间的“冰冷”关系，通运街道打出基层治理“温暖”牌，通过党建引领，实施基层治理“邻家邻”品牌建设。“邻家邻”，即立足于通运街道毗邻北京市行政办公区的地理优势，倡导构建健康和谐的社区（村）邻里关系，号召辖区百姓共同建设文明、活力、宜居、平安的通运大家庭。其内涵为“邻里守望一家亲”，创新探索“邻家邻”基层社会治理模式，“家”出百姓幸福感。

“邻家邻”模式开启以来，通运街道已形成基层党组织之间近邻共建、基层党组织为百姓近邻服务、带动百姓与百姓近邻互助的局面，探索基层治理“通运经验”，实现有温度的柔性治理，让近邻敲开幸福门。

主要做法

基层社会治理是城市社会治理的重要支撑。

通运街道坚持一条主线，通过打造全环节多元化解中心、物业指导中心、社会工作服务平台、社会心理服务中心四个平台，有效整合司法调解、社会工作、心理咨询、高校等多方力量参与基层社会治理，实现多元共治。

运用建设楼门、孵化组织、服务家庭、培育文化、打造典型五大抓手，引导百姓自治，突出百姓在基层治理中的主体性地位，建立常态化组织动员机制，提升百姓归属感和参与度。

通过打造社区共同空间，提升百姓归属感；通过重构社区组织网络，激发百姓参与度；通过提升社区服务能力，让百姓拥有更强幸福感、获得感。



多元共治为居民排忧解难

为有效化解居民群众矛盾纠纷，促进邻里关系和谐稳定，通运街道成立全环节多元化解中心，采取“专职律师+专业社工+心理咨询师+专职调解员+社区民警+轮值法官+社区贤达+职能部门”工作模式，打造矛盾纠纷“前端预防—中端化解—末端提升再预防”闭环调解流程。

中心成立以来，先后帮居民解决了“牡丹园五楼房屋漏雨”“紫荆雅园社区业主外墙漏水”等七件居民急难愁盼问题，不断提升辖区居民的幸福感和获得感。

紫荆雅园社区居民李阿姨说：“全环节多元化解中心的成立，让我们居民终于有了主心骨，让我们在家门口就把邻里间‘家长里短’的矛盾纠纷解决了，为我们省去了很多不必要的麻烦。”

中心运行以来，共开展矛盾纠纷排查74场次，解答法律咨询427件，调处化解矛盾纠纷149件。

630个楼门实现楼门长全覆盖

楼门作为社区的基础单元，是社区基层治理的重要组成部分。小小的“楼门”是居民参与社会活动、沟通邻里的重要纽带。通运街道将楼门作为居民参与社区治理的第一道“门槛”和社区精细化治理的“最小单元”，探索建设楼门共同体“1+6”模式，打破钢筋水泥的冷漠，营造富有“人情味”的幸福“大家庭”。

紫荆雅园16号楼251单元共有54户居民，自2016年起，周治国担任该单元的楼门长。251单元门口，首先映入眼帘的是整洁的台阶地面和便利的无障碍坡道及扶手，“党建引领领风墙”格外醒目，墙上张贴了多张居民的志愿活动照片，展现出和谐的邻里风采。在他的带领下，251单元被评为

“社区示范楼门”，居民之间也形成了和谐正气的文明新风。

在通运街道京贺家园社区308号楼，“特色楼门”楼门长“叶子姐”利用楼门废弃地为居民补种绿植、美化环境，她还成立“叶子姐志愿服务队”，带动身边居民参加志愿服务，弘扬新时代文明实践风尚。

通过以老带新、大手拉小手、楼长+层长等多种形式，通运街道发现、培育、壮大楼门长队伍，目前已实现630余个楼门楼门长全覆盖。街道相关负责人表示：“我们通过打造楼门共同体，提升居民的这种价值的认同，完善社区党组织以下的工作触角和工作网络，为我们将来长期推进基层社会治理、更好为群众服务注入满满活力。”



“微诉求”实现“未诉先办”

案反馈给各户居民。社工入户回访时，住在2楼的金重兰、华廉生夫妇反映，虽然上下楼有扶手了，但是进出楼门还是不方便。老两口已经80多岁了，横在楼门口的两级台阶，对他们来说就像“拦路虎”。几年前，金重兰就因为上台阶摔过跟头、住过院。“要安不了坡道，安个扶手也行！”两位老人提出建议。

街道当即找来设计方、施工方修改施工方案。从报审批流程，到最后施工完成，用了不到两周时间。“没想到我们的建议这么快就被采纳了。”两位老人非常开心。

通过打造共同协商空间，通运街道形成“社区议事厅—楼门议事会”两级协商体系。开展楼门“微诉求”接诉即办，由楼门长和居民骨干收集居民诉求，组织楼内居民研讨，协调街道、社区和其他社会力量解决问题，争取“楼门的事不出‘楼门’”。

推动新时代基层党建工作蝶变跃升

基层治理工作千头万绪，群众需求各不相同。通运街道牢牢把握党建引领这条主线，增强基层党组织政治功能和组织力，推动新时代基层党建工作蝶变跃升，激发基层党组织成为引领发展的最强大动力。

通过强化资源整合将区职能部门、辖区企事业单位纳入其中，提高问计于民、议事协商能力；强化组织覆盖，将共建单位、下沉干部、在职党员划入网格，在网格上成立党支部，推动社区网格化、网格支部化；依托街工委党校、老干部大学等培训基地，实施“邻家邻”素质提升工程，围绕接诉即办、自治法治、党建工作、心理团建四大模块，开展多种形式培训，提升干部基层治理能力。



“五社联动”推进联动机制创新

青春期知识。近年来，街道联动高校专家、社会组织、学校、社区、家庭，搭建“通运街道家庭教育平台”，先后组织了近百场亲子活动、儿童活动，大力推进“家—校—社”协同育人机制。

通过“人才强基”的工作理念，街道在辖区全环节多元化解中心成立了社会工作站，充分凝聚党建联盟力量，整合高校资源，成功搭建了政校交流展示和共同提高的互动平台，与北京交通大学、北京工业大学、中华女子学院、北京农学院等高校签订了合作意向协议书，链接中国人民大学、中华女

子学院等高校专家资源，引入50余位学生入站工作，依据法学、社会工作等专业方向特长，打造《法律咨询栏目》《青少年安全教育》等系列课程进社区的品牌服务，助力社区治理专业化、精细化。

此外，街道还进一步深化社会工作二级平台工作，以“专业社工+优才社工”的协作共建模式，实现社区社工站服务全覆盖。打造了“紫荆园青春联盟”志愿者队伍组织、芙蓉社区社工站“五维空间”等品牌项目，有效提升了社区自治水平。



成效

通过实践，党建引领基层治理的效能进一步提升，社区治理体系更加完善，基层群众自治充满活力。



重构社区组织网络 居民参与度更高

2022年4月，荔景园小区在居委会工作人员被全员隔离管控、小区无人管理的状态下，退休党员祝礼兴和黄宪华临危受命，成立抗疫临时党支部。他们带头深入小区，手绘区域性核酸采样工作流程图，科学划分点位布局，同时合理调配医护人员对特殊群体上门采样，保障核酸检测稳步推进。

通过重构社区组织网络，通运街道以楼门为单位实现了居民组织的全覆盖，形成了“街道党工委—社区党总支—网格—楼门—家庭”五级信息反馈架构，形成了以社区社会组织为载体、组织群众自我服务、自我管理新格局。

运河湾社区里，一盒退烧药的故事更好地诠释了“远亲不如近邻”。周镜宇和怀孕四个多月的妻子住在运河湾小区。几天前，妻子感染了新冠病毒，但家中没有孕妇可吃的退烧药。焦急的周镜宇情急之下想到了小区的业主微信群，尝试着在群里发了一条消息。八分钟后，一位邻居回应道：“我家

有泰诺林。”这位邻居还贴心地拍了药品照片发到群里，请周镜宇确认是不是平常吃过的退烧药，并热心地告诉他：“我装进口罩的包装袋里，就放在我家门口，你随时过来取，这是我家门牌号……”取回药，妻子服下后，体温很快降了下来。第二天，周镜宇手机收到一条小区孕妇的求助短信，求助者正在发烧，急需几片泰诺林。“正好我们一盒药也没有吃完，剩下的就全部给她了。”周镜宇说，“大家通过这一盒药，互相传递了一份信念，同时也是传递了一份温暖，传递了一份战胜疫情的信心，我相信目前这个困难情况很快会过去的。”

赠人玫瑰手有余香。如今，通运街道居民从“站着看”到“跟着干”再到“自己管”，越来越多人积极主动参与到基层治理中来，社区组织动员率从3%提高到12%。特别是疫情防控期间，累计有6000余位居民参与到社区防疫和服务中来。

打造社区共同空间 居民归属感更强

楼门文化是最基层的文化，现已成为城市基层党建文化的重要组成部分。对于提升社区治理水平、凝聚基层自治合力、推进精神文明建设、打造并繁荣基层党建文化起到重要作用。

2022年，芙蓉社区大力开展楼门文化创建，小区内的3、7、10号楼实施楼门文化项目。“3号楼门以和谐为主题，7号楼门以大众文化为方向，10号楼门以赓续红色血脉为重心，这都是居民们共同商量的结果。”社区党总支书记裴春妍介绍道。

经过数月精心筹备，最近三个楼门的文化活动相继开展，收获颇丰。楼门中的各年龄段居民通过书法、绘画、摄影、合唱、舞蹈等形式充分展示出自己楼门的风采，

丰富多彩的文艺作品吸引了更多的居民参与到楼门文化建设中去。随着楼门文化氛围逐渐养成，衍生活活动日渐增多，不少居民自发组织户外素质拓展和写生活动，不断充实自身精神文化生活。

在“邻家邻”基层治理模式的带动和影响下，越来越多的居民广泛参与到各类社区活动中来，在楼门长和社区社会组织的带领下，一起动手美化社区环境。芙蓉社区楼门长张震带领居民将单元打造成“和乐楼”，京贺家园社区叶子姐志愿服务队动员小区居民摆放整齐自行车、电动车，绘制、张贴无障碍标志。

紫荆雅园社区通过党建工作协调共理委员会机制打造的“邻家邻”共生小院，由

提升社区服务能力 居民获得感更强

群众的问题，有些能够在社区或街道层面解决，有的则需要多部门合力。通运街道通过共建共治力量，畅通诉求表达渠道，提升社区服务能力，让群众有序地参与到社区治理中来，“群众事群众议”变得不再难。

牡丹园小区里，崭新的儿童游乐设施成了孩子们家门口的乐园。五岁的悦悦最喜欢来这里滑滑梯、钻攀爬网、和小朋友一起比赛跳房子。“以前这儿可破了，好多游乐设施都坏了，我都不敢带孩子来玩。”悦悦妈妈说，她和不小业主将情况反映到

社区后，通运街道党工委和牡丹园社区高度重视，第一时间研究解决方案。

社区党总支组织召开议事协商会，邀请区住建委相关部门、街道相关科室、业委会、物业、居民代表、专业社会组织等多方参与，共同研究。最终，各方达成了共识：小区儿童游乐设施由开发商管理、物业维修；申请党员群众经费解决儿童游乐设施地胶经费；使用小区公共维修基金进行儿童游乐设施更换。目前，牡丹园小区一期广场和二期广场新的游乐设施已经安装完毕。

社区服务能力的提升，直接解决了一



批群众急难愁盼和基层治理难题。近年来，街道先后为11个小区新建78台充电桩，共计624个端口，解决了2000余户居民电动车充电问题；增设垃圾分类智能管护设施，被市委组织部纳入全市试点；依托街道、社区两级党群服务中心（站）建立的“邻家邻”市民客厅已经投入使用。