

绣织精微治理的

岁末年初，站在时间的窗口回望2022年的玉桥，让人印象深刻的，当属聚焦基层治理年的背景下，玉桥街道积极响应党的二十大报告精神，持续挖掘提升“强街带社”“楼门微治理”“玉事好商量”“玉见骑士”等党建品牌，开启社区治理新征程，因势而谋，乘势而上，奋力推进街道党建引领民生幸福工作提质增效。

这一年，既是玉桥街道在基层治理工作中一次次求稳的高质量“长跑”，也是补短板、强弱项的短期“竞速”。

玉桥答卷



接诉即办受理超1.6万件 满意率91.83%

“真没想到解决得这么快，电动车停进了车棚里，楼道干净敞亮多了！”日前，家住玉桥街道葛布店北里小区的王阿姨专程来到葛布店北里社区居委会，感谢工作人员不到一个小时就解决了她反映的电动车进楼道问题。即办急办深办，快捷对接稳接——玉桥街道将定制化、个性化、专业化服务融入“收(件)一办(理)一回(复)一疏(导)”四个环节，真正实现“接诉即办”工作办一件、成一件、满意一件。

要解决老百姓的烦心事、操心事、揪心事，最首要的问题就是收集诉求。诉求如何收集？对于一些需当时处置的急事来说，通过市民热线收集诉求难免容易出现办理“时差”，显然不能满足居民迫切需求。“既然如此，那就为居民多提供些诉求渠道，让所有的居民都成为派单员。”葛布店北里社区书记付晓雷给出了思路。

考虑到居民结构的复杂性，除了正常的诉求渠道，社区还设计出了三条收集途径，一是发挥居民微信群“网络议事厅”灵活、便捷的特点，带动居民讨论，足不出户就可以把所有诉求信息整理成清晰的台账。二是针对老弱病残孕等群体，社区开辟面对面服务，居民既可以选择前往社区居委会，也可以电话预约上门反映诉求。对于儿童这一长期最易被忽视的群体，社区利用诸如翻新社区公园、安装楼梯扶手等契机，专门邀请小朋友来提意见、说建议，从而将儿童也包含在诉求对象中。

而针对最能体现“定制化”服务特色的办理环节，由于网格员都是接诉即办“全科人员”，每个人都有独立的“收办回疏”能力，便为每张工单进行精细化办理提供了最大可能。比如，电动车进楼道问题，网格员在对各类信息初步判定后，又根据各自网格情况制定了富有针对性的处置方案：

居民担心车被偷，那就及时检查或更换车棚锁具，并且提高物业昼夜安保巡逻频次；居民图方便不愿把车停到车棚，那就上门耐心劝说，指出安全隐患；因为充电棚太拥挤，社区就利用“僵尸车”置换活动，为居民停车充电开辟空间……

“我们下一步计划是本着不同的服务、相同的温情原则，通过定制化服务，发挥网格化管理优势，突破‘诉求收集难’‘问题解决难’‘居民满意难’等诉求办理壁垒，进一步促进‘接诉即办’向‘未诉先办’延伸。”玉桥街道办事处主任陈忠忠表示。

2022年，街道完善《玉桥街道接诉即办工作承办事项清单》和《玉桥街道“内部吹哨，协同办理”实施办法》，充分发挥接诉即办工作考核结果运用和激励作用。截至2022年11月，街道共受理市民热线16798件，解决率为82.94%，满意率为91.83%。

聚焦基层治理 持续擦亮党建品牌

“党建+品牌”创新党建亮点，打造特色品牌。作为老牌街道，怎样更好地聚民心、塑形象，玉桥更有发言权。玉桥好人、楼门文化、玉见骑士……一个个叫得响的“玉桥品牌”串起了党建工作亮点与成效。

2022年10月，玉桥又一次推出“强街带社”党建引领基层治理工程品牌。

社区治理缺人手？创新发展处于瓶颈期？人才队伍储备力量弱？玉桥街道依托“强街带社”党建引领基层治理工程，让这些问题得到了有效解决。玉桥打造“1+10+24+N”组织架构，推出中心(片区)精细化治理模式，进一步提升基层治理水平，推动街道高质量发展。

“1+10+24+N”即1个街道党建工作协调委员会+10个中心(片区)覆盖24个社区、村+N个基层党组织。

10个中心(片区)还包括党群文化活动中心、城市更新发展中心、平安社区建设中心等。玉桥街道充分发挥党建引领作用，设置片区“大党委”统筹工作，每个中心(片区)结合社区、村特色及街道重点工作目标，由街道党工委班子成员兼任党建专员，各部门负责人、社区书记、年轻干部担任党建助理，调研指导重点工作，研究解决难点问题，协助社区(村)推进基层治理。

玉桥街道党工委书记孙雪松表示，2022年是通州区基层治理年，“强街带社”党建引领基层治理工程是玉桥街道一次系统梳理成果、破难题开新局的尝试。街道以“强引领带发展、强组织带队伍、强示范带品牌、强功能带治理、强阵地带协同、强制度带质量”作为治理思路，创新党建引领区域治理新格局、全面打造片区精细化治理新品牌、全面激活基层干部队伍活力，为探索副中心基层治理体系和治理能力现代化贡献“玉桥智慧”。

“玉见骑士”是玉桥的又一党建品牌，创新“支部联支部、党员联住户”党建共建模式，试点推广新业态友好社区，组建辖区商户“暖骑联盟”。

街道利用官方APP“玉见”，邀请辖区快递员加入平台。近半年来，150余名快递员化身“玉见骑士”，变身成为街道方针政策宣传员、安全隐患排查员、环境卫生巡逻员、公共文明引导员、社情民意信息员，依托APP，发现问题及时上报，参与社区治理，助力地区公共环境建设。

哪里的路不好走？哪个小区乱停车？……玉桥的“骑士”们在工作之余上报街道。在送快递的同时，他们还会把《市民文明手册》《致玉桥街道全体居民的一封信》《通州区道德模范人物事迹》和《2021年通州区文明城区创建群众满意度调查》等1000份“文明四件套”一起送到辖区居民手中，还亲自写下感谢信，邀请居民参与文明城区创建。

不仅如此，街道还聚焦长期存在的难点问题及12345市民热线反映的热点问题，推动道路修复、活动场所以修缮、监控座椅安装、屋顶墙面修补等50余项惠民实事项目落地。同步打造街道党工委“楼门微治理3.0——四精八微体系建设”，玉桥南里社区“党建引领聚力同心共建‘和乐家’”，玉桥东里社区“杨平工作室”、葛布店北里社区“楼门微治理主题楼门文化”等十余项特色党建项目。

改造+服务 让群众安居又宜居

硬件提升了，软件也要跟上。

玉桥辖区共有45个物业管理单元(原有44个，8月份区住建委新划转一个乔庄村)，已经组建业委会16个，物管会28个，共计完成44个，组建率为97.8%，其中业委会覆盖率为36.4%，业委会成立率为35.56%。业委会(物管会)覆盖率已提前完成北京市三年行动计划规定要求，成为通州区唯一一个提前完成业委会覆盖率年度考核要求的街道。

街道还试点开展社会资本引入老旧小区物业管理，葛布店北里片区、玉桥南里南片区、果园环岛东南侧片区、运河东大街片区都有了新“管家”。

公共施无人修理，楼道内堆放着杂物，楼下垃圾桶内的垃圾溢出……这些一直困扰着居民的问题，如今有了“新管家”，这些问题都将逐步解决。

除了物业管理，还有垃圾分类这个关键小事。街道在柳岸景园等试点小区探索生活垃圾分类技防建设及管理新模式，如今，街道已有市级垃圾分类示范小区8个，北京市生活垃圾分类示范商务楼宇2个。

街巷道路得到精细化管理。2022年，街道共绿化美化面积140余平方米，补栽补种绿植1400余株，修复路、墙面及相关设施39处。招募“小巷管家”131名，街巷服务4.4万小时，处理各类事件2.1万件。

从解决老旧小区停车难的问题入手，街道已完成8处公共停车区域建设，新增停车位722个，为6个小区制定停车管理方案。

老旧小区改造，同时意味着老旧小区多、老人多，这其中无物业管理的小区也多。

2022年，街道扎实推进老旧小区改造，引入社会资本力量，以玉桥南里北里作为社会资本投资试点，积极发挥社会资本在小区运营管理上的积极作用，让小区实现持续更新，软硬件水平都迈上新台阶。目前面积约8700平方米的党建广场和活动场地已完工，正在开展便民服务配套设施改造。

此外，就在2022年，梨花园小区也完成老旧小区改造。同时，街道完成2021年第一批新申请项目玉桥东路30号院1-3号楼的前期民意征集、方案设计、项目公示、施工单位招标等工作。玉桥街道“玉见幸福、桥见未来”街区级城市更新工作持续推进。

聚焦“精微玉桥” 关键在“精”贵在“微”

一年来，街道从细微之处着手，拿出“绣花”的功夫，以楼门作为社区治理的基本单元，以协商共治为核心，深耕“楼门微治理”项目，召开点亮楼门微行动“金点子”提案大赛，开展19场楼门文化“金点子”征集会、分享楼门“金点子”创投经验。积极召开楼门议事会，依托楼门长骨干力量，开展楼门住户需求“问诊”，了解居民诉求，形成符合楼门情况、居民广泛认可的楼门治理与美化的总体方案。依托楼门治理与美化方案，居民志愿者、社区工作者、专业设计公司共同开展楼门治理，积极清理堆物堆料，粉刷墙面，美化楼门环境，持续打造“四有”品质楼门，不断延伸楼门文化功能。

2022年，街道不断强化“玉事好商量”议事协商机制，深化“1+18+N”议事体系。研究制定《通州区玉桥街道社区协商工作指导规程》，全面覆盖19个社区议事厅建设，系统梳理总结累计200余条“公共事、社区事、物业事、楼院事、居民事”五类诉求。截至2022年9月底，街道已召开40余场社区议事协商会议及时解决居民的烦心事。积极落实月月有协商、人人会协商，让居民的声音“掷地有声”，让政府的工作“行之有据”。

2023年，玉桥街道将继续践行党的二十大精神报告精神，不断破解基层治理痛点和难题，与群众“零距离”接触，“心贴心”交流，持续关注老旧小区改造、楼门文化微治理、物业服务提升等民生问题，提升社会治理效能，提升群众获得感、幸福感、安全感。

聚焦“精微玉桥”，逐步实现“服务精心”“管理精细”“治理精准”“街区精致”是玉桥的基层治理目标。

2022年，街道召开了“党建引领精微玉桥”基层治理研讨会，全面梳理总结“党建引领，精微玉桥”基层治理工作经验，“四精八微”成为街道的重点工作内容。

街道以打造“六维场景”为主攻方向，聚焦推进“八项任务”，制定了《玉桥街道2022年加强基层治理工作实施方案》《玉桥街道“基层治理年”2022年工作专项绩效任务集》《玉桥街道基层治理工作计划书》，聘请了5位专家作为“智囊团”，为街道基层治理工作提供人才培训、顶层设计、实操指导。



(通州区玉桥街道办事处发布)(柴福娟 冯洁)
(本版摄影 唐建 冯洁)