



硬支持+软治理

治理类街乡镇的摘帽秘诀

午后，梨园镇群芳三园小区里，居民们正在健身器材处锻炼，整洁的道路，规范的停车位，崭新的路灯……漫步于群芳三园小区，你会发现这个建于2000年的小区已然脱胎换骨。

在改造之前，群芳三园小区是环境杂乱、路面破损、物业管理水平低的“老破小”，仅2020年12345投诉量就有529件。2021年，梨园镇对小区环境进行一系列大改造，铺装道路、安装路灯、改造下水、施划停车位……如今的群芳三园小区已成为居民幸福宜居的美丽家园。

像这样的小区在梨园镇还有不少。由于梨园镇建成年代早，基础设施薄弱、人口多，大量老旧小区存在公共设施老化破损、停车难等问题，2019年6月梨园镇在12345热线上的投诉量在全市330多个街乡镇里位列第5，成为“治理类街乡镇”。

“接诉即办”工作是提升城市治理水平的重要抓手。近年来，梨园镇强化主动治理、未诉先办，在源头治理上惠及民生，在实践中寻求答案，在创新中寻求出路，通过实施全面接诉、派单即办、监督评价制度，市民投诉量逐年下降，问题解决率和满意率齐升，于2021年10月成功摘掉“问题大户”的帽子，成为通州区六个治理类街乡镇中首个退出的街乡镇。

梨园镇党委书记王鑫表示，近年来大抓基层的治理导向愈发清晰明确，新形势对基层治理能力提出了更高的标准与要求，退出治理类街乡镇是梨园镇取得的阶段性胜利。下一步，梨园镇将继续坚持党建引领，精准用好每一笔治理专项资金，高效落实好各项惠民政策，更加注重搭建共建共享平台，更加充分调动党员群众、物业企业、辖区单位、新业态人员等多元主体参与到治理中来，切实提升人民群众的获得感、幸福感。

有困难找党支部 故障电梯换新了

在梨园镇，建成年代较早的小区多，大部分公共设施已老化破损。欣达园小区的芸萃园小区建于2006年，共有居民294户，市民李女士家住芸萃园小区顶层，电梯故障困人的情况时有发生，对于患有幽闭恐惧症的她来说，每天出门乘坐电梯都心惊胆战。

无奈之下，李女士找到了社区党支部，一五一十地向党支部书记王得英诉苦。“王书记，这两年我们院里修了路、装了路灯，听街坊说都是咱支部给解决的，电梯这事儿对我来说真是煎熬，您能不能也想想办法？”“您说的我记下了，我们先了解下具体情况，您等我话儿。”王得英说。

经了解，小区在十几年前初建时便安装了电梯，由于运行时间较久，最近几年电梯一直处于经常维修的状态，但随着产品更新换代，一些电梯配件已难以找到，物业储备的老配件已所剩无几，也在为这事儿发愁呢。

“将心比心，如果我住在这样的楼里，我也受不了。”王得英了解情况后特意登门，“这事交给我吧，肯定得解决。”

之后，王得英不间断地跟镇里相关部门协商，寻找解决方案，并及时主动跟居民沟通事情进展，终于在梨园镇多部门推动下，事情有了最终解决方案：纳入“治理类街乡镇”项目，重新安装电梯。

得了信儿，王得英赶紧给李女士“报喜”，李女士欣喜之余露难色，“真是太感谢了，换电梯时我一定积极配合，但是我家住顶层……”施工影响居民出行的新难题抛了出来。

“记得我上次参加‘新治汇’书记工作室活动的时候，有个社区介绍过他们修电梯的经验，书记您别着急，能解决！”社工胡丽丽一边翻着笔记本一边安慰眉头紧皱的王得英。

后来，电梯施工到李女士家单元时，李女士每天借助相邻单元电梯到顶层，穿过楼顶临时安全通道顺利回家，社区还发动了党员和志愿者分组进行安全引导宣传。“都知道这事儿难办，但是最终解决了，你们真是把百姓的事当成自己的事在办！”李女士激动地说。

成为“治理类街乡镇”，老百姓的诉求与解决方案直通镇党委政府，基层也更加主动作为、迎难而上。同样，在群芳园社区，社区书记也已经把“接诉即办”工作置顶，通过集合乡镇资源和力量破解社区一线民生、环境等治理难题。

基础设施陈旧、管理失衡、物业亏损、居民投诉居高不下……“咱们小区的环境一言难尽，昏暗的路灯和坑坑洼洼的路面，我平时出门连高跟鞋都不敢穿，就怕崴脚！”去年初，居民们向居委会吐苦水。

梨园镇群芳三园小区建于2000年，共有住宅楼房8栋，46个单元门，共计664户，产权复杂。

“像这种产权复杂的老小区，在梨园有6个，都是建成20年左右的小区，居民对于小区环境有这样那样的诉求，考虑到这种情况，我们把政策和资金倾斜，着重对这一部分小区进行完善和改造。”梨园镇副镇长张葛介绍。

梨园镇结合市级“治理类街乡镇”专项资金项目，成立治理专班对群芳三园小区问题进行摸排，同时引入设计、管理、造价等单位同步跟进，对小区进行全面调研。

改造哪里？怎么改造？这些问题一一冒出，居民们意见很难统一。2021年11月，“社区议事厅”请来建设单位、物业单位、居民代表、党员、楼门长、小区积极分子参会，围绕小区设施改造项目阐述说明，听取意见。大家认真分析，反复比较，最终敲定铺装路、装路灯、换门窗、改造污水管网、规范停车等治理问题分批次进行改造。

“随着我们不断地沟通解释宣传，小区改造初步方案取得居民较为统一的认同。”群芳园社区党支部书记尹航介绍说。

2022年7月，群芳三园小区的路面进行

愁事难事一到“社区议事厅”就解决了

行完善和改造。”梨园镇副镇长张葛介绍。梨园镇结合市级“治理类街乡镇”专项资金项目，成立治理专班对群芳三园小区问题进行摸排，同时引入设计、管理、造价等单位同步跟进，对小区进行全面调研。

改造哪里？怎么改造？这些问题一一冒出，居民们意见很难统一。2021年11月，“社区议事厅”请来建设单位、物业单位、居民代表、党员、楼门长、小区积极分子参会，围绕小区设施改造项目阐述说明，听取意见。大家认真分析，反复比较，最终敲定铺装路、装路灯、换门窗、改造污水管网、规范停车等治理问题分批次进行改造。

“随着我们不断地沟通解释宣传，小区改造初步方案取得居民较为统一的认同。”群芳园社区党支部书记尹航介绍说。

2022年7月，群芳三园小区的路面进行

小资金撬动大治理

天，经常停电。”居民韩先生无奈地说。

2021年，梨园镇筹集各类资金600余万元，用于怡然世家小区重点整治和环境提升，涵盖新建给排水管线、绿化补种、路面及步道砖拆除恢复等项目。

目前，自来水管线主线路铺设完成，下个月就可以完成新铺设主线与入户线路对接工作，“在夏季用水高峰到来之前，就可以彻底解决困扰居民许久的用水问题。”怡然社区党支部书记陈小波介绍。

怡然世家小区于2013年建成，多年来居民一直备受夏季用水高峰时段自来水管爆裂或漏损问题的困扰。

“正做饭呢水管就爆了，一修就是一两天

梳理投诉热点 两份清单“内调外补”

库主要分为重点治理类、热点诉求类、消除隐患类、老旧提升类等。通过议事厅、居民会议、入户了解等方式，目前已收集231个项目。“居民的诉求进入项目库之后，我们还会进行大数据比对、分析，研究问题的解决方法，编制初步的实施方案。”

建成于2009年的晟世嘉园小区，同样存在小区设施破损、老旧等问题，居民投诉居高不下。2022年，梨园镇将以上居民诉求纳入为民办实事项目库。通过大数据评估和工作人员全面调研，现场勘察，晟世嘉园小区改造项目立项并施工。“路灯照明、安防监控、内部道路、下水管道……小区的变化真的太大了。”居民王大妈说。

项目清单和问题清单紧密关联着梨园镇建立的为民办实事项目库。“项目库是2020年建立的，目的就是居民诉求为导向，充分发挥市级补助资金支持作用，最大程度化解居民身边的烦心事、难心事。”张葛介绍，项目

整体重新铺装，重新布设63座庭院式照明灯具，对年久失修的室外公共区域污水管网进行改造，新建雨水管网，实现雨污分流。更换塑钢窗，重新施划规范停车位，结合部分路侧停车，停车位比原来增加近50个。现在小区第二批改造项目已启动，小区外立面粉刷及楼顶防水修缮换新。

“今年我们还会在规范物业停车位管理、小区绿化提升等方面，切实从居民关心、关注的问题入手，在小区综合治理提升上下功夫。”群芳园社区党支部书记付煜柠说。

“群芳三园这个项目，是我们镇里的重点改造项目，先后投入一千多万，从立项到环境改造完成的过程，也是我们用好‘治理类街乡镇’专项资金补助，把好事办实的过程。”张葛说。

“我在小区住了16年了，看着如今平整的路，明亮的灯，整齐的线，心里都豁亮。”居民李女士感慨地说。

业服务企业、辖区企业等第三方社会资本注入配合，每一类资金又分别有严格的审批手续、结项流程。“怡然这个项目我们用到了治理类街乡镇市级补助、小微项目惠民资金等多项资金分类予以支持。比如支出多的大项目，就用治理类资金，50万元以下的，就更符合小微项目。另外每一项资金的使用，都有一整套监管模式。”

2019年至2021年，梨园镇筹集相关专项资金5532万余元，实施项目109个。2022年以来，梨园镇筹集3526万余元资金，再次实施48个项目。

经过一系列治理，梨园镇诉求总量显著下降。

“我们小区的改造进入项目库后，大概不到一年就有了实质性进展，小区现在是焕然一新了。”晟世嘉园社区党支部书记白万庆高兴地说。

整治提升工作实施两年多以来，梨园镇的老百姓投诉解决率、满意率均提升。数据显示，2019年5月到2021年底，梨园镇接诉即办平均解决率为89.98%，平均满意率为93.40%，成功退出“治理类街乡镇”。

“即便退出了治理类街乡镇，也不能懈怠。”张葛说，梨园镇会继续紧盯社区、村未解决事项进展，继续推动解决群众诉求量高的问题，坚持以人民为中心的发展思想，用心用情用力，不断提升城市治理精细化水平。



本版摄影 常鸣

(梨园镇政府发布)(崇福摄)