



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，问题解决率和满意度齐升，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

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，新做雨水管网，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。

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。

张葛介绍，梨园镇基层治理资金以治理类街乡镇市级补助资金、小微项目民生资金等专项资金为主，党组织服务群众经费、公益金、接诉即办奖励资金等予以补充，另有物

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、小微项目民生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。

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。

“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。

