

# 九棵树街道：用心办好“百姓事” 绘就民生“幸福画卷”

民生之微，衣食住行；民之所望，政之所向。2023年，九棵树街道始终坚持将服务百姓谋幸福作为初心使命，把民生工作的短板弱项作为发力方向，把群众反映的堵点问题作为发力关键，摸透民生需求、办好暖心实事、提升服务质效，在群众获得感、幸福感中凝聚民心、聚力，绘就民生“幸福画卷”。

特别是在城市副中心高质量发展的大背景下，九棵树街道深耕基层治理，以地区三年行动计划为引领，找准“两线两片”发展示范区，创建“街区党建”品牌引导共建共治，为区域发展注入新活力，先后在基层一线开展系列治理探索，其案例入选联合国“优秀项目库”，并发表于亚太城市可持续发展优秀项目专刊。

九棵树街道党工委副书记杜德耕表示，2024年九棵树街道将继续坚持精心、精准、精致干好工作，热心、贴心、暖心服务群众，继续完善基层治理体系，提高基层治理能力，提升治理效率、效果、效益，不断增强人民群众的获得感和幸福感，以更大力度、更实举措，切实解决群众身边的急难愁盼问题，推动基层治理体系和治理能力现代化建设迈上新台阶。

## 强基础 夯实民生之基

九棵树街道成立于2020年，虽然看似“年轻”，但辖区内的49个小区中，二十年以上的老旧小区就有32个，占比高达64%。面对老旧小区多、历史遗留问题多、流动人口多、城中村多、无物业小区多、商务楼宇、七小门店多、部分责任主体不明确的“七难困境”，九棵树街道探索提出“六治”工作法，即善治、精治、智治、法治、德治、共治，有效破解基层治理“难堵痛”问题，切实打通为民服务“最后一公里”。

在九棵树街道，每月都会举办一次“树下‘贤’聊”。每次，来自机关、企业、新就业群体、居民、政协委员等数十名代表都会齐聚一堂，大家一起聊聊最近街道里亟需解决的事，以“民声”定“民生”，从“旁观”到“参与”，从“议好”到“办好”……2023年，九棵树街道依托“树下‘贤’聊”协商议事品牌，立足于多方力量“共治”参与基层治理，解决了涉及电动车安全隐患、楼道卫生等相关问题40余件，打造了“景秀楼门”在内的多个特色楼门文化，引领更多居民和企业融入街道氛围，参与街道治理，共建街道文化。

接诉即办是社情民意的“晴雨表”，同时也检验着街道“精治”能力。九棵树街道建立了“四有、四求、四亲”办理机制，“四有”，即服务人民有情怀、工单办理有标准、工作落实有机制、供给民需有办法；“四求”，即民需求准、举措求活、工作求实、办理求效；“四亲”，即亲自督办、亲自调度、亲自部署、亲自下访。2023年，街道主要领导及主管领导共同调度89次，通过重点调度三类15项重点民生诉求，紧盯季节性、周期性、阶段性诉求问题，全力以赴办好群众身边事，解决群众难题。全年共吹哨42次，在各委办局的指导和帮助下，推动解决园景西区地下酒吧噪音扰民、翠屏北里西区底商地面漏水、西小马村底商断水断电、龙鼎园冬季供暖等一批难点问题。原始见面率提升约25个百分点，翠屏北里老旧小区漏水问题得到妥善解决，云景里小区接入市政水管、温暖旧改等经验做法被北京电视台《接诉即办》栏目3次报道。

“六治”工作法中，善治是核心。九棵树街道始终把党的领导作为基层治理的关键，针对推进基层治理中存在的责任不清、机制不畅、合力不足等问题，街道党工委坚持党建引领，把多元共治落到实处，健全构建党建带群建促自治的组织体系，上下贯通无缝衔接的责任体系、精准高效的运行体系、务实有效的保障体系、规范科学的监督考核体系等“六大体系”，形成了强大工作合力。

针对辖区内外卖人员多、电动自行车多，部分电动自行车管理缺失，九棵树街道以“智治”率先采用数字二维码技术，确保“一车一码”，就是每辆电动自行车安装一个3x3厘米的身份卡，居民使用手机小程序扫码身份卡，填写车辆信息后即绑定成功，每张身份卡只能绑定一辆电动车。王兰湾社区书记李玲介绍，实行“一车一码”后，社区和物业可以通过后台管理系统掌握每辆电动自行车信息和人信息，如果发现电动车充电使用时间过长存在安全隐患，社区工作人员可以通过系统提醒车主及时更换。

如今，“六治”工作法已成为九棵树街道探索基层治理的重要方法。想用“六治”办好“民生事”，关键是要发挥好街道的桥梁纽带作用，将更多辖区内的资源“拉进”“大合唱”中来。下一步，九棵树街道将继续链接多方资源，精准为民解困，专业为民服务，一步一个脚印，带领居民稳稳奔向幸福。

## 优宜居 回应民生之盼

2023年以来，九棵树街道以为民办实事项目为抓手，聚焦群众急难愁盼和关心关注的问题，施良策、求实效，不断提高群众的获得感与幸福感。

2023年的冬天，云景里小区的刘先生终于洗上了一次痛快的水澡。他感慨，之前小区为自备井供水，在用水时水流很小，尤其自己住的楼层高，水压不够，用水高峰时段，水只能滴滴答答往外渗，“错峰洗澡”是常事。据了解，小区多数居民也经常发生类似的情况，用水问题已然成了居民们的“心头病”。

该小区于1995年陆续建成，总建筑面积约6.33万平方米，涉及16栋住宅楼，如今已有近30年的“高龄”。改造前，楼本体都没有保温，室外公共区域道路破损、开裂，居民出行十分不便，没有适宜老人、儿童的活动场所。然而，最让居民头疼的还是小区的用水问题。此外，排水管线老化严重，经常堵塞。从12345接到的居民投诉来看，水质和上下水改造的问题占了绝大多数。

老旧小区改造承载着居民对美好生活的向往。针对这些困扰居民的烦心事，九棵树街道探索了“温暖旧改+长效治理”的治理新模式，全程聚焦民生需求，怎么改业主说了算。

在云景里小区旧改过程中，九棵树街道形成了改造“七项机制”，建立党建引领旧改机制，设计阶段，成立旧改一线临时党支部，党员代表聚焦百姓实际需求，从基础设施建设、环境提升等方面提出意见建议。建立社情民意收集反馈机制，施工入场，建设了居民协调服务中心，并为小区16栋多层住宅配备了8名专职楼栋管家，每人负责2栋楼。有任何疑惑，居民都可以直接找楼栋长或到居民协调服务中心反映、协调，社区居民参与基层治理有了平台，小区改造过程中的矛盾纠纷率也直线下降。除此之外，还建立了重要事项协商机制，打造云景里“幸福议事厅”，居民事由居民议，居委会不定期组织议事协商会，居民代表、社区工作者一起，对改造工作开展探讨。建立矛盾及时化解机制，围绕旧改项目中出现的矛盾纠纷、群众反映强烈的民生问题，由社区耐心细致做好矛盾调解工作。建立居民自治机制，强化居民的主人翁意识，居民事居民协商办，推动营造共建、共治社区。建立应急事件处置机制，在旧改期间，自备井配件损坏导致云景里及周边小区断水，街道立即启动应急事件处置机制，48小时紧急恢复供水。建立网格划分责任制，实现施工过程中由网格员全程跟进，每名网格员不仅是信息收集员、政策宣传员、活动助推员，也是居民矛盾协调员，力争做到“小事不出网格，大事不出社区”。

通过“七项机制”的实践和细致周到的服务，云景里小区完成了多项“高难度动作”，小区内上下水改造同意率达100%，外窗护栏同意拆除率100%，项目成为北京首个双100%旧改工程。在施工过程中，通过优化上下水改造方案，工期由原来的10至15天缩短到7至10天，让居民提早告别使用了28年的自备井，用上市政水。

随着绿色的防护网从一栋栋楼体上拆下，一排淡黄色的小楼露出真容，整洁的小区环境、新增的小区活动空间，原本破旧的小区不见了，取而代之的是整洁、明亮、功能区分明实用的“崭新小区”，居民幸福感实实在在地“旧地升温”。老旧小区改造让居民唱“主角”，不仅改变了居民的“心坎儿”上，也让九棵树街道摸索出了一条改造更新的长效治理之路。

## 促产业 增民生福祉

九棵树街道虽面积小，但人口密度却很大，街区商业繁荣、交通便利，同时也存在部分业态低端、老旧小区矛盾纠纷多等遗留问题。如何借势副中心发展，带动地区活力升级，成为摆在街道管理者面前的核心课题。

“破题的关键，在于规划引领。”街道相关负责人介绍，“街道发展也要在副中心的大框架下摸清自身底数和制定可实施的发展规划，做好谋篇布局，做到有的放矢，合理安排进度。”

2021年，街道依托责任双师平台聘请了规划、建筑、景观、市政、交通、产业、经济等领域的专家组成研究咨询团队，指导编制街道层面中长期工作计划。

2022年，九棵树街道通过开展《街区发展规划研究》，谋划“两线两片”发展行动，实施“活力消费街区促进三年计划”，落地“新芽项目”等一系列高质量发展举措，提出的“高质量发展计划和系列实践”入选联合国亚太城市可持续发展目标优秀项目库，被授予荣誉证书。

2023年，怡乐北街金融片区公共空间改造提升项目纳入北京城市公共空间改造提升示范工程试点，近期将取得实施方案批复。该项目除常规改造提升外，首次引入光伏产品和智能化运营理念，通过光伏产品展示传播绿色发展理念，引导居民低碳生活；通过智能化运营理念，推进智慧城市建设，为促进商圈良性、可持续发展奠定基础。同时，为了更好地推动商圈发展，街道将商圈发展与公共空间相结合，多次对接周边商业权属单位，充分发挥党建引领作用，带动商圈自我提升，力争实现同谋划共建设。

眼下，随着北京国际消费中心城市副中心建设，作为全市地区活力消费圈之一，城市副中心九棵树商圈正在加快提质升级的步伐，打造集交通、科技、绿色、文化、产业、生活于一体的特色商圈片区。

就在前不久，九棵树街道阳光新生活广场二层人头攒动，周边市民涌进了全新开业的盒马鲜生。居民张先生说：“边吃边逛，跟过年一样，正好赶上开业，提前备年货。”据阳光新生活广场相关负责人介绍，场内客流量较上周同期增长146%，预计周末高峰期将迎来新一波客流。新开业的盒马占地面积超3000平方米，从进驻到开业，历时3个月，以最短时间填补上了九棵树商圈大型优质商业的空缺，也创下了九棵树商圈同等面积门店的最快开业纪录。

除阳光新生活广场外，辖区内还有领展购物广场京通、贵友大厦通州店2家大型商超，弘祥1979、东郎、奕特3个文化创意产业园以及市场主体5000余家。通过资源整合、初步形成了怡乐北街金融时尚消费商圈、云景东路生活便民服务商圈、云景公园文化创意消费商圈三大特色商圈。通过餐饮、社交、学习、文艺演出等形式，吸引周边年轻化居民、年轻家庭、商务人士等消费群体。

2023年，九棵树街道在深化“第一届新消费创新创业大赛”成果的基础上，创新制作《北京城市副中心九棵树商圈招商手册》，开展九棵树商圈招商推介系列活动，吸引更多优质商业项目选择落户九棵树，促进产业资源集聚，打造多元化经济生态，促进商圈联动发展和消费升级。

结合辖区产业发展特点，2023年以来，九棵树街道积极引入优质企业，推荐企业入库城市副中心“两区”建设项目，注册资金达3.88亿元，同时，为进一步优化企业服务，打造服务品牌，街道主动走访“快事快办”了解企业业务情况、帮助解决经营困难等。2023年以来，街道协调解决“服务包”企业诉求107项，办结率和满意率均为100%。同时以辖区内企业的核心需求为出发点，积极推动注册登记、普法宣传、金融融资等功能融合打通，为企业提供“一站式”服务。

未来，九棵树街道将把学习贯彻主题教育和区委“三大三强”活动成效转化为服务企业高质量发展的精气神，认真落实好属地责任，积极扶持中小微企业创新发展，挖掘消费新潜力，做好公共空间环境提升，树立优化营商环境“新标杆”，让九棵树街道“唱得好”“唱得响”。

## 提服务 完善民生之依



促进产业经济发展，软件环境也要跟上来。

2023年，是九棵树街道推出“树下人家·阳光党建”党建品牌的第一年。该街道全面贯彻落落实党的二十大精神，紧紧围绕党好市“二十年之问”，将主题教育与“三大三强”活动有机衔接，如何建设好“活力街道、时尚街区、宜居家园”为课题，充分发挥党建“光合作用”，为“树下人家”遮风挡雨。其中，“六在社区”工作法是“树下人家·阳光党建”品牌中重要的一环。通过“学”在社区、“美”在社区、“乐”在社区、“安”在社区、“爱”在社区、“心”在社区，凝聚多方力量共同构建有力量、有温度的“社区治理共同体”。

66岁的沈阿姨家住云景里社区，由于双腿做过手术不便长时间行动，老伴也常年卧床，社区居委会的工作人员和志愿者定期走访，并通过微信电话等形式，随时帮她解决生活中遇到的问题。“社区现在是我跟老伴儿的后盾，有什么不懂的我就给他们打电话，这几个姑娘就跟我自己的孩子似的。”沈阿姨说。云景里社区是典型的“三老社区”，老城区、老小区、老年人较多，按照街道“六在社区”工作法，云景里着重推行了“乐在社区”和“爱在社区”，针对辖区老人，根据个人需求开展私人定制化服务。

此外，2023年街道统筹组织各社区常态化开展“社区微宣讲”，以喜闻乐见的形式，融入理论知识、“柴米油盐”，共举办宣讲活动18场，受众人数达780余人。全覆盖式开展习近平新时代中国特色社会主义思想进社区活动115场，累计参与居民达3100余人次，为“学在社区”注入力量。建立“树下人家·党员志愿先锋队”，在各社区内广泛开展“最美楼门、最美阳台、最美温暖邻里”等评选，全面提升社区“美”环境。各社区线下开展各类特色活动，通过开展制作香囊、免爷、粽子等活动，让居民近距离感受传统文化魅力，推动中华优秀传统文化持续深入人心。截至目前，共举办“我们的节日”活动46场，让居民“乐在社区”。

如何让社区在解决居民诉求的同时，满足居民多样化和个性化的需求？仅仅有“六在社区”工作法是不够的，在“树下人家·阳光党建”党建品牌创建过程中，九棵树街道列出了“三项清单”，即党建引领、建立资源清单、贴近居民、用好需求清单；整合资源、完善共建清单。每个月，街道通过包社区干部下基层、社区居委会入户调查、召开居民协商议事会等方式，了解群众所思所想、所盼所愿，收集群众“微心愿”，实现群众点单、广覆盖，并归纳形成三项清单。根据问题属性和职责要求，分别由班子成员、部门负责人及社工认领，确保各类群众的“微心愿”有人办、办得好。

位于新城嘉园小区内的花园议事长廊，如今已经成为小区居民休闲、议事的聚集地，居民张阿姨是长廊的“常客”，“咱们现在的停车棚太旧了，电动车充电口也不够用。”张阿姨提议，“咱们社区可以升级改造一下现有的车棚。”新城嘉园社区第一时间将张阿姨的建议纳入社区“需求清单”，并积极向街道申报党群经费。没过多久，破旧的车棚就实现旧貌换新颜，落满灰尘的杂物消失了，变成了平整干净的停车空间；穿梭凌乱的电线消失了，新增了20多个扫码充电的充电桩；车棚外锈迹斑斑的遮挡也消失了，升级了全新棚顶和围栏。

越来越多的居民开始像张阿姨一样，愿意表达自己的心声，对社区提出自己的建议和想法，社区自治氛围越加浓厚。2023年，在12个社区申报党群经费项目中，80%的项目均来自居民的需求清单，通过完成居民一个个“微心愿”，社区正在不断增强党组织的凝聚力和号召力。

久久为功，常抓不懈，九棵树街道将不断提升“树下人家·阳光党建”党建品牌的质量和生命力，把党建品牌打造成为街道对外展示党建独特优势转化成果的一张亮丽名片，让更多居民通过“树下人家·阳光党建”了解九棵树，加入基层治理“大合唱”。



怡乐北街金融片区公共空间改造提升项目效果图

（云景里）温暖旧改+长效治理项目