



通运街道：“邻家邻”解锁基层治理“幸福密码”

“近邻常来往，远亲不常到”，这句简单的俗语道出了相处之道，也蕴含着一种有温度的柔性基层治理模式。通运街道通过打造“邻家邻”基层治理品牌，将“道理”变成了“实践”。

通运街道毗邻北京市行政办公区，下辖10个社区、4个行政村和3个筹备组。推进基层治理体系和治理能力现代化，进而赋能北京城市副中心社会治理体系和治理能力的全面提升，增强区域宜居指数，是通运街道绕不开的“课题”。

通过多年探索和实践，“邻家邻”基层治理工作法已经成为这个课题的“答案”。“邻家邻”以党建引领为核心，打造了“楼门共同体”“1+6”等基层共治模式，倡导构建健康和谐的社区（村）邻里关系，号召辖区居民和驻区单位共同建设文明、活力、宜居、平安的通运大家庭。

通运街道党工委书记余龙表示，近年来，通运街道认真贯彻落实习近平总书记关于基层治理重要论述精神，以主题教育和“三大三强”活动为契机，聚焦提升邻里亲情，探索实行基层治理“邻家邻”工作法，着力构建社区共建共治、家庭建设、矛盾纠纷化解等多维平台，抓实“热线+网格”生态环保、平安建设、民生服务、多元赋能五大领域，想百姓之所想，急百姓之所急，干百姓之所需，不断实现有温度的柔性基层治理，初步探索形成了基层治理的“通运经验”。



多元力量融入基层建设

天气晴朗的周末，家住牡丹园小区的周女士，带着两个孩子在小区的儿童游乐设施处玩耍。新修缮的游乐设施离自己家只有一百多米，孩子能在这里开心玩大半天。“小区环境好，游乐设施就在小公园内，又干净，又安全，孩子能在这里认识很多小伙伴，真是既让我轻松带娃，还能让孩子在这里锻炼身体、感受快乐。”周女士笑着说。

然而，不久前，这样轻松、舒适的周末却很难实现。牡丹园是一处建成近20年的小区，原本规划的儿童游乐设施年久失修，多处严重破损，存在安全隐患，家长们都不敢让孩子靠近。小区里面孩子多，居民更换儿童游乐设施的需求迫切，社区也曾先后两次协调修缮事宜，但均因为各种原因被迫中止。儿童游乐设施也就成了小区居民的“心病”。

“邻家邻”基层治理工作法落地后，牡丹园小区的儿童游乐设施更新又一次被提上日程。通运街道党工委和牡丹园社区联合组织召开了议事协商会，邀请通州区住建委相关部门、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，共同研讨解决方案。在街道、社区、物业、驻区单位以及社区志愿组织等多方力量的参与下，儿童设施修缮一新，小区居民的“心病”终于“根治”了。

“楼门共同体”唤起共治热情

凝聚起多元力量的同时，“邻家邻”基层治理工作法也更加注重发挥居民自治效应，打造“楼门共同体”。楼门是居民参与社区治理的第一道“门槛”，也是社区精细化管理的“最小单元”，通运街道发挥楼门作为最小社区公共空间的优势和作用，探索建设楼门共同体“1+6”模式，即打造一支高素质楼门长队伍和共同空间、共同协商、共同活动、共同故事、共同文化、共同情感六个“共同”。组建楼门长委员会，成立楼门长党支部，在630余个楼门实现楼门长全覆盖。制定《居民协商手册》，建立“社区议事厅—楼门议事会”两级协商体系，引导居民以楼门为单位分析研判诉求即办案例，开展议事协商和自治。

“我们楼门长非常负责任，做得特别棒。我们楼道里从来没有杂物，卫生都保持得很好，也没有人在楼道内吸烟，这是楼门长每天都在强调的事儿，希望大家有一个很好的生活环境。挺幸运遇到这样的楼门长。”251单元居民彭先生说。

彭先生口中的楼门长，正是自2016年开始担任紫荆雅园社区251单元楼门长的周治周。他一直坚持以“共同打造美好家园”为理念来服务居民，除了扮靓社区楼门，他还调解邻里纠纷，热心伸手助人，还自行摸索出一套“三加三减”的管理机制，即增加邻里出行便利，增加邻里之间友谊，增加志愿服务人数；减少楼内安全隐患，减少邻里之间矛盾，减少负面信息传播。

随着楼门共同体理念的普及，这样的自治案例越来越多。辖区居民组织化程度、自治意识和能力在潜移默化中慢慢增强，基层治理的“最后一公里”难题通过“近邻”解决，通运街道的社区内形成了“邻里守望一家亲”的良好氛围。

多元化解让矛盾不出小区

“这几年，辖区居民和社区、物业的关系越来越融洽了。可即便是‘老街坊’，也难免因为一点琐事拌两句嘴。”通运街道相关负责人说，为有效化解居民矛盾纠纷，促进邻里关系和谐稳定，街道以基层治理品牌“邻家邻”为依托，成立了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”的工作模式，打造矛盾纠纷“前端预防—中端化解—末端提升再预防”闭环调处流程。

该中心成立以来，采取现场受理、预约调解的工作模式，坚持以人为本，突出全环节形成闭环、多元化形成合力，将“情理法”互相交融贯穿始终，注重在“案结事了”上下真功夫，先后帮居民解决了牡丹园五楼房屋漏水、紫荆雅园社区业主外墙漏水等多件居民急难愁盼问题。居民李阿姨说，矛盾在家门口就给化解了，省去了很多不必要的麻烦。

通运街道还以党建为纽带，依托街道、社区两级党建工作协调共理委员会，调动了61家共建单位参与社区多元治理。同时充分调动党员参与基层治理的积极性，推进完成网格党组织覆盖率100%，业委会、物管会、物业企业党组织覆盖率100%……多元力量在同一个纽带串联下，融入基层建设，顺利解决诸多“难事”“急事”。

化解中心党支部定期召开工作总结经验交流会。对于重大疑难的矛盾纠纷，召开案情分析会并制定个性化的调解方案，党员发挥模范带头作用，主动靠前耐心细致做矛盾双方当事人的思想工作，分析利害关系，软化对立情绪，找出化解矛盾的突破口，尽最大努力使双方当事人能够化干戈为玉帛，最终握手言和。通过交流会，工作人员将成功经验进行总结归纳，为今后顺利开展工作奠定良好基础。

化解中心自2020年7月运行以来，共开展矛盾纠纷排查224场次，解答法律咨询861件，调处化解矛盾纠纷197件，涉及12345接诉即办案件135件，代写法律文书166件，获赠锦旗8面。组织开展法治讲座进社区活动49场次，组织轮值法官进社区开展“普法大讲堂”活动7场次。

目前，化解中心得到了越来越多居民的肯定和认可，于2020年被评为通州区“十佳”基层社会治理品牌，2021年被区委政法委作为典型工作经验和做法在全区各街道乡镇进行全面推广。

文艺赋能让基层治理之花绚丽绽放

每周日下午，走进通运街道综合文化中心古琴培训班，宽敞的大厅里，十余把古琴一字形排列，十多位居民在老师的带领下抚琴吟诗。

“一年多来，许多古琴爱好者报名学习。这当中，有十几岁的孩子，也有七旬老者，他们有个共同特点：爱好中国传统文化。”据琴书苑院长徐小颖介绍，2022年4月，通运街道第一期古琴培训班开班，在一年多的授课中，学员逐渐掌握了古琴演奏技能。

“学古琴更多的是对内心修养以及文化水平的提升。”王旭是一名全职妈妈，她说自己学习古琴主要是为了亲子教育，通过自己做事的态度告诉孩子坚持的意义。

2023年4月，通运街道成立了城市副中心首家街道级文联，同时还成立了首家社区基金，从文艺组织到项目支持，双向奔赴，共同赋能基层治理。以“邻家邻”基层治理品牌为抓手，进一步弘扬先进文化，组织、凝聚、吸收通运街道文艺人才，为街道文艺事业的发展注入新活力，助力基层治理，着力打通文化宣传“最后一公里”。目前已经集中了一批文艺赋能落地成果。街道现有竹竿队、太极拳队、舞蹈队、合唱团、模特队等各级各类文艺团队共68支，形成了浓郁的文化氛围。

近年来，通运街道以喜迎党的二十大为主题，围绕传统节日、重要事件等多个主题，以线上、线下相结合的方式，组织开展各类文艺活动60余次。此外，以街道综合文化中心、图书馆、童悦书房、各社区综合文化室等为阵地，开展传统文化进社区、合唱、舞蹈、朗诵等各类专题培训，年均开展培训近百次。

“文艺赋能要进一步向基层、向社区延伸，下一步我们将通过丰富多样的文化活动，将社区文化节品牌做好，实实在在地服务于辖区居民。我们将不断深化‘邻家邻’品牌活动的内容和形式，将基层治理各项要求落到实处。”余龙说。

“红色工地”助推基层治理

“平时没时间去医院进行健康检查，这次的体检活动让我们不出工地、不用请假，就可以享受到正规的体检服务，了解自己的身体状况，感觉心里暖洋洋的，真是太感谢项目部了！”前不久，在中建八局武夷花园项目，刚刚接受义诊的一名刘姓工人高兴地说。

义诊过程中，来自潞城社区卫生服务中心的医护人员细心地为建筑工人量血压、测血糖，耐心询问他们的既往病史，并给出治疗建议和用药指导。通运街道党群办科长王春艳表示，进建筑工地开展义诊活动，是通运街道党建引领“红色工地”的一项重要内容。通过义诊的方式提高建筑工人们的健康意识，帮助他们掌握健康生活常识，让他们感受到社会的温暖和关怀。

通运街道毗邻北京市行政办公区，辖区以居民小区和建筑工地为主。街道在不断探索基层治理新路径的过程中发现，辖区工地建筑工人的集聚也在逐渐形成特殊的“社区”，工人流动性强，生活场所基础设施较为简单，公共服务资源较为匮乏，成为治理真空区，是基层治理中不可忽略的重点和难点，也是通运街道基层治理正面临的新课题。

街道党工委、社区（筹备组）党支部整合资源，协调各方，主动牵头各相关施工单位共商共议，解决治理难题。坚持党建引领，依托辖区现有资源，依托潞城社区卫生服务中心医疗资源，开展“送健康”“医疗进工地”活动，提供用药咨询、测量血压、应急求助等义诊服务，不断增强工地建筑工人的获得感、幸福感、满意度。此外，由街道党工委牵头，工会、民生办、司法所等多个职能部门，与工地相邻的社区、筹备组，结合工友实际需求，组织“送温暖”活动，开展消防安全、施工安全宣传，以及工人安全教育，提供政策咨询解答服务，帮助建筑工人正确认识法律法规，保护自身合法权益，大大减少工人讨薪纠纷等矛盾隐患。

推动医养结合 打造街区“医养乐园”

通运街道深入贯彻落实全市推进医养结合发展的要求，2023年以来逐步将医疗资源和养老资源相结合，成立通运街道医养结合服务联盟，为全区首家，也是区卫健委和通运街道联合重点打造的民生工程。联盟成立以来，通过建立老年人电子健康档案、养老服务智慧化供给、签约家庭医生、开展健康大课堂、健康义诊咨询、慢性病早筛查、老年人居家健康管理、医联体上下转诊等举措，营造老年人友好宜居环境，探索多元化服务，打造闭环医养服务新模式。

街道整合辖区潞城社区卫生服务中心、养老服务机构、各社区（村）涉老服务资源、各类社会组织资源，让辖区老年人老有所养、老有所“医”。联盟设在街道党群服务中心，为方便到访的居民可以知晓联盟提供的六大医养服务和最新的相关义诊活动信息，每周有专人定期更新信息，保障居民第一时间掌握义诊最新动态。

截至目前，已在党群服务中心开展了16次，在各社区开展了32次不同专题的健康知识讲座和义诊活动。前来参与的老年居民对此赞不绝口。街道率先在京贸家园社区开展“医养结合”试点工作，为十余名老年人建立了健康档案，家庭医生上门对老年人的心脏情况和血压进行监测并记录档案，为残疾老年人提供功能性康复训练，为重病老年人看病提供绿色通道等，把实实在在的医养服务送到他们身边。



（郭丽君）本版摄影 唐建尧 编辑