

# 副中心有我

# 北苑有「我」治「家」有方

在通州区北苑街道，整个街道就是一个大家庭——“家”有温暖，志愿服务广泛动员，发挥集体力量，打通基层治理“最后一公里”；“家”有担当，接诉即办“快”字当先，未诉先办心系群众，“热线+网格”织牢服务网络；“家”有“主人”，居民秉承“以我为主”的主人翁精神，投身“副中心有我”社会动员体系；“家”可共享，积极营造良好营商环境，推进招商引资，塑造多元业态，令广大居民共享产业发展成果。

北苑街道以民生福祉为追求，调动居民治理积极性，凝聚“副中心有我”社会动员体系工作合力，集思广益、群策群力，打造高效能社会治理新引擎，构建共建共治共享的基层治理格局。抓紧抓实招商引资，务实开展企业服务，加强产业谋划、储备，布局“6+3”高精尖产业，助力经济高质量发展，建设宜居宜业、近悦远来的新时代新北苑。

## “我找家人”志愿者守护幸福家园

家事无大小，风里雨里，总有志愿者们的倾情守候，他们是北苑街道基层治理的重要力量。

在通惠南路29号院有一位“小院管家”，76岁的果春江在小院住了几十年，也为居民们志愿服务了几十年，从义务送信、看守车棚，再到帮助解解停车难，热心肠的果阿姨操心的事儿可多了。

“我这是进百家门、知百家情、办百家事儿。”果春江笑呵呵地说道。从2016年开始，果春江为小院里400多位居民整理了厚厚几大本居民档案，每户人家都留了名字和电话号码，包括房屋是自住还是出租、家里是否有生病老人等信息。

“29号院是老小区，老人多，80岁以上的就有50多人，得重点关注。留了联系方式，甭管家里有什么情况，我们都能及时通知到。”说起小院的事儿，人名、时间，果春江就如数家珍。小区内有这样一位热心又认真的贴心人，大家遇上什么事，都爱找她。

“在这院子里，你就是我的亲人，遇见什么事，我头一个想到的就是和你商量。”一位老居民握着果春江的手，诚挚的话语令果春江不由得感动落泪。

“有事找果阿姨”，这是小院居民们的共识，而果阿姨有事，大家也纷纷出手。冬天到了，雪花铺满地面。果春江想着小区地面有坡，得赶紧扫雪，防止有人滑倒。她扫了没一会，家家户户都不约而同地拎着扫帚出来了，“果阿姨您别累着，我们来帮忙！”

像果阿姨这样亲切热心的志愿者，在北苑街道的每个社区都能看到。热心传递，以老带新，这些志愿服务团队长期活跃在基层治理一线。

志愿服务以微光汇聚时代暖流，彰显社会温度。北苑街道将“学雷锋”志愿服务精神与基层治理有机融合，不断创新社区治理新模式，加强志愿者组织和志愿者队伍建设，形成志愿服务长效机制。积极探索志愿者自我管理的有效途径，推动志愿服务持续、健康发展，建立健全志愿服务的需求对接，提升辖区群众获得感、幸福感、归属感。

北苑街道以“文明北苑人 家园守望者”“宝贝计划”等项目为抓手，将社区志愿服务团队拧成一股绳，不断整合志愿服务力量，发挥志愿服务作用。2024年上半年“文明北苑人 家园守望者”项目已开展文明创建系列活动59场，累计志愿服务时长1890小时。截至8月，“家园守望者”数量达500余人。

“宝贝计划”关注青少年，广泛吸纳青少年志愿者，其中年龄最小的仅有4岁。小志愿者们们在“等灯等灯”交通文明引导志愿服务活动中，环境整治等行动中表现良好，在志愿服务中培养了乐于奉献的意识，为维护共同家园贡献力量。同时，项目着眼家庭志愿服务，以一孩带动一家，使志愿者逐渐向全年龄段发展。自项目推出以来，已举办志愿服务、职业体验、文化传承等8大类2600余场活动，吸引了近2万个志愿家庭、近6万人参与。

志愿服务让居民心连心，串起辖区内各类社会资源，服务社会治理。北苑街道牵头，联合街道社区卫生服务中心开展中医药研学活动，让青少年体验传统中医药文化；充分利用志愿服务积分，鼓励居民积极参与志愿服务，改善社区环境……志愿服务力量壮大，为高效能社会治理源源不断地贡献力量。



## “马上就到”接诉即办跑出“北苑速度”

自2022年加入北苑街道中山街社区社工团队，董剑勇说得最多的一句话就是“我马上来”。

接诉即办，讲究一个“快”字。接到工单，他总是马不停蹄奔赴现场。解决完问题，他会和居民们留个联系方式，叮嘱他们“有事可以直接打居委会电话，我马上来”。这话不虛，有时居民才放下电话几分钟，董剑勇就已经赶到楼下。

“群众的事，再小也是大事。我们早到一分钟，居民早一分钟放心，心里有底，也对我们多一分信任。”董剑勇说道。

在实际解决问题的过程中，工作人员不仅要当调解员、中间人，有时还要做“侦探”。去年董剑勇接到一个工单，一栋居民楼内连着好几层楼房漏水。面对这桩“奇案”，董剑勇结合从前在水厂工作的经验，发现问题出在楼房自来水管上，由于走线路径、管线材质、埋深等情况，导致形成冷凝水，进而引发墙面渗水。

态度好、能力强、未诉先办，董剑勇在解决居民诉求的同时，也收获了居民的情谊，发展了好些“堡垒户”，建立起了解民情民意、畅通和推进工作的第一道“战线”，社工团队与居民紧密团结在一起，社区更加和谐。

基层治理讲究态度和方法，北苑街道帅府社区也有“秘诀”。帅府社区被评为2023年度接诉即办满分社区。帅府社区党总支书记李洪峰带领社区党总支支部化治理模式，走出去听民意，强化服务方式，融起来共破题，优化工作队伍，集中力量办实事，以“三化法”破解治理难题；细化网格管理工作模式，将168

个单元划分为3个大网格、13个小网格，每名社区工作者直接联系居民，每周入户，建立起13个网格微信群，居民覆盖率达95%。同时，社区主动联合物业组建了一支24小时应急服务队，全天候为居民排忧解难。

主动“跑腿”帮小区失独老人办理医疗报销，多番上门协调有效化解邻里矛盾纠纷，连续4年为外出过冬的居民保管家门钥匙，定期入户检查隐患……接诉即办迅速有力，未诉先办直击痛点，群众的满意度、幸福感、安全感不断提升。

北苑街道持续推进“热线+网格”工作模式，基本实现“专职力量一格一员、专业力量一员多格、兼职力量一格多员”；利用吹哨报到机制，联动企业、社区发起211件吹哨案件。深化主动治理，深化“有事您找我”基层治理品牌，在解决物业、住房两大类问题的基础上，通过组建8支队伍、对标解决社区治理的8类痛点问题，着力构建党建引领、多方参与、协商共建的治理体系。

今年上半年，北苑街道不断完善工作机制，制定《北苑街道办事处“接诉即办”工作机制2024年更新若干措施》，形成科级办件协同联动、分级调度四级责任、科学研判技术处理、定期培训高效办理、强化监督奖励惩处“五个机制”。进一步压紧压实责任，全面细化责任分工，推动诉求处置工作高效落实。持续细化网格管理，通过网格实现对全辖区空间分层、管理分级。1-7月考核期，网格案件平均完成率为97.03%，城市管理、社会服务和综合治理等工作更加高效。



## “我有点子”居民提案唱响共治“大戏”

“这一次我带来的提案，主题是‘家携携手 传承文化’。”在2024年“星选计划”创投大赛上，周凤杰侃侃而谈，讲述着她提出的新项目。

“星选计划”是北苑街道的治理品牌之一，以参与融合、共建美好家园为主题，征集居民对社区的愿景和需求，通过专业社工辅导帮助居民梳理形成具体、可操作的解决方案并开展实施，实现可实操、可推广、可复制的基层治理模式。

各位提案人发挥专业知识，关注不同领域，结合自身生活经验和专长，从各种角度为街道治理出谋划策。周凤杰从前是中学语文老师，她更关注儿童教育和文化传承。

文化育人，春风化雨。周凤杰利用街道文化活动和社区活动场地的活动室，为孩子们准备了一堂堂童音诵读课，以带领孩子阅读好书、朗读故事的方式，将传统文化的种子撒播在幼小心中。

她会细致介绍作者故事和作品背景，带着孩子们进入创作者的情境。“同学们想想，你们生病的时候，是不是妈妈着急地背你们上医院？当你们咳嗽时，妈妈是不是会关心你们，甚至彻夜守候在床前？”听了这话，不少家长也动了感情。许多家长在课后还会

和孩子们探讨课上内容。通过一本书、一个故事，家庭教育与社会教育间产生了联动。

“文化的力量是无限的，希望通过我的绵薄之力，能够让文化在家庭和社会间建起桥梁，引发更多共鸣，更好弘扬中华优秀传统文化。”周凤杰说道。

提案团队聚焦社区特点，坚持问题导向；社区志愿服务活动各具特色，各出奇招破解难题，形成“一社一品”；专家智库资源深度参与，有力支持工作推进。“星选计划”推动“政府干，群众看”到“政府搭台，群众唱戏”的改变，不仅有效提升社区居民生活品质，营造社区和谐氛围，更重要的是增强社区居民的家园责任感，激发参与社区建设的热情和积极性，形成北苑街道政府搭台、组织运营、社会参与的社会服务新格局。

社区议事厅的开办提供了更多参与基层治理的渠道和平台，家门口的议事厅开辟了党建引领基层治理新途径，畅通了居民表达诉求的新通道，将群众关心的急难愁盼问题摆上桌子、摆到眼前，使居民群众真正成为基层治理的主人翁，治理过程让群众参与，治理成效让群众评判，治理成果让群众共享。



## “我家真美”产业提升营造幸福家园

持续健全共建共治共享社会治理制度，提升社会治理效能，事关每位居民福祉。在北苑街道的大家庭中，还有一些特殊的家人，就是“定居”于此的众多企业和文化创意产业园。务实服务和优质服务让这些家人“安居乐业”，也让居民群众得以共享服务便捷、娱乐丰富、文化充实的社区环境。

目前，街道辖区产业包括金融、证券、商务服务、科技、互联网、住宿餐饮、休闲娱乐、零售、教育等行业。北苑街道营造优质营商环境，落实《全面优化副中心营商环境助力企业高质量发展工作方案》等新举措，突出企业为上，综合运用走访招商、应用场景招商等方式，招大引强、招群引链、招新引优。在招商领域讲好副中心故事、展现副中心魅力，树立副中心招商引资品牌效应。

今年上半年，北苑街道精细打造财源建设“增长极”，树立现代化招商理念，探索掌握招商路径。统筹联动社区、产业空间开展“扫楼明企”专项行动，精确掌握辖区产业空间和分布情况；扎实开展异地纳税企业治理工作，分层分批引导56家企业纳税回迁；深入挖掘储备项目，上半年录入新设储备项目100个；上半年共招引企业704家，其中迁入企业314家，新设企业390家。

北苑街道以“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度，坚持服务为本，抓实抓好全要素保障。持续深化“服务包”工作机制，优化服务效能，开展企业走访服务27次，共收集并办理企业诉求62件，办结率

及满意率均为100%；从园区抓起，规划产业空间定方向、落措施，广泛开展政企、企企互动活动。着力激发市场主体活力，以一流营商环境护航企业高质量发展。

优质服务吸引大量企业，在街道辖区内形成活跃多元的商业生态，丰富了附近居民文娱生活。由老厂房改建，2021年开园的米开TOWN文化创意产业园，如今已成为附近居民的休闲娱乐园。

创始人冉隆凤表示，园区利用旧厂房工业风格和多元内部空间，以服务周边百姓的创新产业社区为定位，与周边居民生活“共同成长”。经过市场调研，在引进企业方面，园区立下标准，以亲子为特色，涵盖多种业态。如今，园内有阅悦书店、七十六餐厅等品牌店铺，涉及酒店、餐饮、购物、文体娱乐等多类行业。

居民何洪颖在北苑街道住了七八年，感到家附近越来越热闹。“文创园区景观设计漂亮，像个小公园，平日里我们会去遛遛弯。周末或者过节时这里有各种活动，我们都会报名参加。”

现在，街道、社区与各产业园合作，每年举办数十场活动，六一儿童节、中秋节、国庆节……园区活动都不容错过。文创园区也成为整个街道大家庭的一员，在为居民提供趣味文化生活和丰富街道产业业态方面多有贡献。

