

北京城市副中心基层治理创新白皮书

老词新说：远亲不如“马桥近邻”

本报记者 张群琛

通州南部的马驹桥镇被称为“畿南古镇”“冀北繁冲”。随着经济发展,外来人口逐渐增多,人际关系陌生化,为基层治理带来新考验。马驹桥镇结合自身特点开展系列探索,建设“让生活更有温度”的“马桥近邻”基层治理体系,形成以邻为善、以邻为伴、睦邻友好、守望相助的基层精细化治理新路径。

对话
一把手

记者：“马桥近邻”是如何诞生的？基于何种现状？

马驹桥镇党委书记魏欣：近年来,马驹桥镇立足“科技服务小镇”功能定位,紧抓京津冀协同发展及北京城市副中心建设机遇,实现经济高质量发展与产业集群化升级。伴随人口快速增长,镇域基层社会形态呈现多元化、复杂化特征,新老居民在文化认同、生活融合等方面存在显著差异。大量外来人口因社会融入不足,归属感缺失,导致邻里关系疏离、社区互动弱化等问题,对基层社会治理效能提出新挑战。

在此背景下,马驹桥镇党委、政府以问题为导向,立足区域实际,创新打造“马桥近邻”基层治理品牌,通过弘扬守望相助的近邻文化,推动社会治理从“粗放式”向“精细化”转型,探索构建共建共治共享的基层治理新格局。其核心目标在于通过品牌赋能,破解基层治理痛点,增强社区居民认同感与归属感,切实提升群众获得感、幸福感、安全感,为镇域高质量发展筑牢根基。

记者：如何利用“马桥近邻”基层治理体系为辖区百姓做好服务？

马驹桥镇党委书记魏欣：马驹桥镇深化“马桥近邻”品牌建设,通过打造系列子品牌和深化服务机制,有效推动“治理有创新、诉求有回应、队伍有活力、邻里更有温度”的党建引领基层治理新格局形成,切实服务辖区百姓和企业。

首先是精准对接诉求,提升响应速度。充分发挥“热线+网格”机制作用,精准对接群众诉求,提升靠前服务能力,确保“诉求有回应”。其次是搭建多元平台,深化服务内涵。“近邻支部”共建推动机关、社区、村、辖区企业资源共享、优势互补。“近邻客厅”议事协商常态化为法治宣传、听取民意、解决民生实事提供平台,实现村(社区)治理与居民自治良性互动,让百姓声音直达、问题得到切实解决。“近邻服务队”志愿服务汇聚党员、志愿者、辖区企业等多元力量,主动化解纠纷、处理问题,推动社区自治向多元共治转变,增强居民归属感与认同感,也为企业履行社会责任、融入社区提供了渠道。丰富特色活动,营造睦邻氛围。组织“近邻大舞台”“近邻邻里节”“副中心好市民·马桥好邻居”推选、“楼门文化”等系列活动,在丰富居民精神文化生活的同时,让“睦邻文化”深入人心,推动文明风尚向善向美。

记者：下一步,马驹桥在基层治理领域还有哪些创新？

马驹桥镇党委书记魏欣：接下来,马驹桥镇将持续完善“马桥近邻”基层治理体系,加速推进“文化+产业+科技”全链条融合。深化拓展“热线+网格”双向融合,健全完善“4621”工作机制,充分发挥城市管理“一张网”效能,提升群众满意度。依托“副中心有我”小程序创新活动载体,不断发挥社区工作者、网格员、志愿者等主体的作用,全力打造“党建有方向、动员有路径、服务有温度、治理有力度”的党建引领基层治理新格局。探索制定新就业群体参与融入基层治理的激励机制,深化文化赋能,以精神共育模式激活治理内生动力,同时强化资源统筹,以精准服务助力“友好之城”建设。

敢于作为
新社区两个月获取居民信任

走进马驹桥镇金悦郡社区居委会,迎面就是满墙鲜红的锦旗,字里行间流露出辖区居民的肯定与感激。刚过而立之年的居委会党支部书记李腾有些不好意思,“我们社区成立不到两年,用心用情为大家服务是我们应该做的,感谢居民的信任与支持。”

李腾2023年11月来这里前,已有8年基层工作经验,曾在马驹桥的老旧小区工作,经验丰富。金悦郡是一座新小区,工作会不会相对轻松些呢?“完全不是。”李腾展示了刚来时小区的样貌,小区外的道路坑洼不平且泥泞不堪,有些路段还有积水,居民在这条路上深一脚浅一脚地回家,这样的景象与崭新整洁的小区新楼格格不入。加之当时居民正在与开发商、物业闹纠纷,李腾坦言:“居民根本不信任我们。”

李腾决定做点儿什么。“就从小区门前道路下手。”来到金悦郡四天后,李腾召集了多位居民代表来社区,同时叫上小区开发商等部门开协调会。一周多后,临时铺设的道路取代了泥泞坑洼的道路,李腾记得当时有业主在微信群里说“再也不用蹚水回家了”,并配上一个点赞表情,这是李腾来到金悦郡后第一次收获小区居民的肯定。随后,李腾又用相同的方式协调开发商加装了路灯。从泥泞小路到灯火通明,这样的琐事到防汛备战,金悦郡社区用两个月时间证明,居民的信任不是等来的,而是靠一件件实事堆砌而成的。

因为是新小区,当时大部分居民正在给新房散味儿,这一天一位业主将电话打到李腾手机上。“书记,我今天出差,但天气预报说今天有雨,我家窗户都开着,您能帮忙关一下吗?住址是……”“没问题!”李腾立刻起身叫上同事前往居民家中,关窗锁门,全程录像,让居民放心。此后,特殊天气上门关窗成了金悦郡社区为辖区居民提供的定制服务。

除了突发事件,李腾也在思考组织文化活动增强居民认同感。暑期到来,他腾出一间办公室每周定时放一场电影;社区居民活动中心即将开放,他还打算摆几张乒乓球桌……想做的事儿很多,一样一样来。这支年轻的社区基层队伍以“将心比心”的真诚与“马上就办”的效率,让新社区、新街坊心连心。

居民自治
制定乒乓球室公约

中午11点,不少孩子蹦蹦跳跳地从富力尚悦居社区居委会出来。年纪小的拿着小玩具,稍大的孩子背着书包,“回家路上慢点!”“好,黄叔叔再见。”“下午见。”30多岁的社区党支部书记、居委会主任黄玉国颇有点“老父亲”的架势,碎碎念地跟孩子们道别。

孩子们各自回家吃饭,热闹的居委会安静下来。黄玉国收拾着办公室桌上的各种小玩具和零食,“可不止这些。”说着他又从裤子口袋中掏出一把简易玩具。目前,社区正在为暑期在家的孩子举办为期两周的红领巾成长营地,每周五天,共十天,由马驹桥镇团委和社区寻找专业的教师资源,向孩子们教授生活技能、文体健康、创新美育等五方面的课程。一经推出,受到不少家长欢迎,很快就报满了。

始终想着为居民谋求更多福利,是富力尚悦居社区居委会17名社工的初心。6年前,该社区正式成立,算上黄玉国当时只有4名社工。千头万绪的事情总要有个抓手,黄玉国带着社工从走访小区居民和商户开始,摸清基本情况。同时,利用休息时间学习社区服务中要用的知识,并在居委会进门处设立万通岗。“‘万通’是富力尚悦居社工的共同特点,只要是有关社区的事儿他们都知道。”黄玉国说。

万通岗的办公电脑内有社区搭建的接诉即办平台,记录大家的诉求。黄玉国打开一条名为“小区乒乓球室”的诉求说:“这件事我刚解决不久,前后用了两个月。令我感动的是,整个事情都是居民自发解决的,社区工作人员只是提供平台。”

事情的起因是两个月前张大爷在巡视时发现,乒乓球室的监控探头被人调整为室内,且室内有人居住的痕迹,水龙头也出现损坏。“他们发现有非小区人员在里面过夜,必须有解决方案。”黄玉国说。

塑胶地面,软包墙面再加上五张乒乓球桌,这间乒乓球室是小区居民最喜欢的社区活动空间。黄玉国将经常打球的居民召集到居委会商量对策,有的居民提出首先要禁止非本小区居民进入,这个要求被一些居民反对,黄玉国本人也不太认同。“虽说是社区空间,也是社区用专项经费设立,但是外小区居民只要爱护设施也可使用。”又有居民提出,乒乓球室应设置开放时间,其他时间锁门。但是黄玉国认为这让居民与社区之间显得陌生,一把铁锁不能解决所有问题。

几轮探讨之后,大家决定在乒乓球室安装门禁,制定使用公约,推举出三位管理员维护秩序。同时仍欢迎小区外人员过来打球。

富力尚悦居社区居委会通过调度居民自治,既让公共空间回归服务本位,也让居民在协商议事中增强了归属感,激活基层治理的内生动力,更让来自天南海北的追梦人真切感受到马驹桥“远亲不如近邻”的邻里温情。马驹桥镇相关负责人介绍,自治是激发基层治理内生动力的重要手段之一,通过强化党群阵地建设,为群众自治搭建平台,也是让“马桥近邻”品牌效果持续的关键。

积极协调
将纠纷控制在萌芽里

马驹桥镇有45个行政村,为了创造良好的生活环境,每处行政村都在利用各自特色践行“马桥近邻”基层治理体系。

目前,马驹桥镇六郎庄村的西侧空地正在修建儿童游乐场,记者看到,秋千架与木马已经安装完毕,游乐场内还设计了一座坡度平缓的假山,一条两米长的隧道贯穿其中,整体开放后这里无疑将成为孩子们的乐园。村干部说:“目前六郎庄村正在进行基础设施提升。正在修建的儿童游乐场将在今年完工。我们还在村中道路两侧种植花卉,较窄的道路放置花箱,到明年春天,村中的环境会更好。”

2018年六郎庄村被评为“首都文明村”,至今每一届评比六郎庄村均榜上有名。村党支部书记孙建军说,20年前六郎庄村的村风并不好,经过一代代村干部的努力才有了今天的局面。“现在我们依托党员与村民代表组成的队伍,共同商议外来人口管理、村庄规划、环境绿化、人居环境提升等村级发展大事,得到大家认可。”

然而日常生活中难免有摩擦。这不,上个月村民张先生与李先生因为门前的一棵树起了争执,王先生想利用自家门前空地种点小菜,这本来无可厚非,但是这块地上有一棵小树碍事。王先生来到村委会询问能否将树砍掉,村委会工作人员现场查看后发现这是一棵野杂树,并非绿化树木。上报林业站后,工作人员现场审核,开具了审批单。但在砍树过程中杨先生上前阻挠,原本挺好的两家人关系一度十分紧张。

听说情况后,孙建军立刻请二人到村委会调解,发现是因为杨先生不了解相关规定引发了误会。孙建军拿着林业站出具的审批单仔细介绍:“这不是村委会的树,如果是,林业站不会开具审批单。”经过20分钟的调解,两家人握手言和。孙建军说:“村子里发生的事儿其实都是小事儿,我们要努力向前一步,争取将村民诉求解决在萌芽里。”

近年来,六郎庄村党支部村委会一直在加强基础设施建设及人居环境整治,持续完善村内法律咨询室、党员活动室等设施,引导村民与流动人员崇尚文明健康的生活和娱乐方式。同时,整合村内有效资源,相继开展环境保护和垃圾分类讲座、党员周末大扫除、学雷锋活动、移风易俗宣传等活动,确保人居环境和基础设施长效管护做到服务规范化、管理精细化。六郎庄村以民生实事为主要抓手,日益完善的基础设施,加上一系列暖心举措,让街坊邻里在家门口就能享受美好生活。