

街道在城市管理和社会治理中都发挥着重要的基础保障作用。从小院议事厅到吹哨报到再到线上创新平台，在街道、社区管理上，越来越多的新方法让居民沟通有渠道，解难题有方法，打通城市治理“最后一公里”。

搭平台 促联动 强机制 搞创新

对症社区治理痛点 打通城市治理“最后一公里”

□本报记者 盛丽

搭平台 小院议新 线上线下了解居民需求

调查中，记者发现对于社区难题，不少居民反映缺乏沟通、交流的渠道，因此怨声载道。在实践中，为了打通社区治理“最后一公里”，不少社区从交流平台建设入手，采用多种手段了解居民需求、解决难题。东城区前门街道的“小院议事厅”就是其中突出的事例。

2012年，小院议事厅正式建立。这个议事厅是草厂社区着力打造的居民、社会组织、驻区单位等利益相关方表达意见、参与社区公共事务的议事平台。议事厅现有成员9人，由社区常设委员、胡同居民组长和社区居民代表组成。

这个已经建立8年多的议事厅，究竟解决了居民的哪些难题？据介绍，从燃气改造工程的困惑、“电费”相关政策的不清到环境提升共识的凝聚、全电厨房的亮相；从邻里关系的淡漠、居商之间的隔阂到邻里节活动的开展、睦邻文化氛围的营造；从宠物粪便频现、不文明养犬到养犬自律会的成立、“养犬友好社区”的探索……以小院议事厅为平台，聚焦着居民关注的多个热点。

和东城区前门街道的“小院议事厅”不同，西城区展览路街道搭建的“社区通”平台，实现了居民吹哨社区报到。据了解，街道打造了集移动互联网、政务服务、社会治理于一体的交互式云平台——“展览路社区通”。以社区书记为“大群主”、社区工作者为“小群主”“包楼包片”的模式，聚焦跟“居民有关，对居民有用”的身边事。零距离、全天候线上沟通，线下服务，实现“居民吹哨，社区报到”。不仅如此，还通过平台数据的动态分析，解决了过去“底数难掌握，过程难控制”“服务与需求错位”的问题。

促联动 街道吹哨 部门报到 调动多方参与积极性

“社区治理”乍一看是社区

一方的工作，其实，解决居民的各种难题还需要多方力量的互相配合。对此，不少街道、社区借助多渠道智慧，为居民解困。这其中就包括朝阳区麦子店街道。

2011年，朝阳区麦子店街道通过建立问需、问计、问效、问责的“四问”常态化议事平台，逐步实现了地区治理从“政府单方决策”到“政府和居民双向互动、共同决策”的良性转变。不仅如此，街道还开启共商共治大门。为了有效满足群众多元化的需求，从2013年起，街道建立街道、社区和区级职能部门、辖区社会单位，包括地区外籍友人参与公共事项的平台，转变“包揽式”的治理方式，探索出了“党政群共商共治”这一行之有效的治理法宝。

不仅是麦子店街道采用多方联动的方式，倾听居民需求、解决居民难题。石景山区八宝山街道也积极尝试“居民吹哨，街道报到”机制，切实将“民有所呼，我有所应”向“举一反三，主动作为”转化和深入。街道在社区建设中问需于民、问计于民，为民所呼，为民所应，极大地调动了居民参与社区自治的积极性。

永东南社区建于上世纪60年代属于典型老旧小区，在问需过程中，居民反映社区内健身器材和活动设施老化，存在安全隐患。街道立即启动“居民吹哨”机制，与有关部门一起商讨解决老旧小区公共配套设施改造会议。相关部门4次到永东南社区进行实地核查，与居民沟通，听取居民的建议和看法，在较短的时间解决了居民反映的问题。

此外，地区社会单位、产权单位进入共商共治共享模式，为社区自治注入了新的活力。三山园社区是多产权多物业的老旧小区。小区活动场所不足，基础配套设施不全，居民代表找社区反映此事，工作人员借着“社区之家”试点工作，由街道、社区、居民代表与辖区的同文中学进行协商，在学生下午4点放学以后，学校的操场、乒乓球室、职工之家等场所向居民开放，并为居民提供体育器材，便利了居民的日常锻炼。学校与社区共驻共建，

社区为学生提供社会实践平台，积极参加社区建设，实现双赢。

强机制 即诉即办 零距离服务居民

为解决服务群众“最后一公里”问题，海淀区万寿路街道赋能社区，切实提升零距离为民办实事能力，努力做到“小事不出社区、大事不出街道”。街道赋予社区6大权利，包括：吹哨权，社区可对无法独自解决的问题吹哨，街道相关科室要积极响应，在办理时效内帮助社区解决。统筹协调权，社区就涉及到社区外地区单位的问题，可直接向包片领导、网格书记请示予以协调解决。建议权，社区对其范围内的基础设施建设、改造和提升以及各项服务项目，可提出建议和意见。对于能够依法依规解决居民诉求强烈的事宜，街道应给予社区大力支持。考评权，社区对职能科室年度工作情况考核评价，考核结果将作为科室评优评先、干部人事任免、调动、奖惩的重要依据。管理权，社区对各类志愿者队伍有培训、指导、管理的

权利。自主支配权，社区可按照“一事一议”、综合考评两种方式对志愿者队伍进行奖励，奖励方式及人员需经社区党组织会议讨论通过后，向街道提交申请。

街道建立全流程响应、办理、反馈的“442”机制，即开通四种诉求收集渠道，确立四级诉求办理方式，明确两种诉求反馈形式，做到“接诉即办”。设置四种“民情热线”：开通24小时社区民情手机专线，设立社区民情窗口，组建民情专员志愿者队伍，收集网上民情诉求。全天候接收群众诉求，第一时间了解掌握群众的困难和需求，并将从各种渠道收集到的诉求问题分级分类建立台账。

此外，根据问题台账，第一时间启动分级分类办理，社区能够解决的，由社区自主办理；需要街道层面解决的，网格书记配合社区，通过社区吹哨、科室报到机制解决；需要协调地区单位解决的问题，社区直接联系包片领导，通过“社区党建协调委员会”，协调成员单位解决；重难点问题，由街道成立专班或请第三方协助解决。

搞创新 民规民约E积分 提升信息化手段

在社区治理上，还有一些街道、社区探索创新，在“网”上下功夫。顺义区空港街道坚持“因地制宜、凝心聚力、创新服务”，积极引导社区依托信息化手段推进源头创新，提升信息化建设新成效。

裕祥花园社区创建“五色管理法”。开发了“互联网+五色”服务管理系统，对社区基本情况和总体动态全面掌控，实现事件统筹管理、服务管理全过程。五种标识亮出五种身份，党员示范带头，亮出支部党员、流动党员、居民代表、楼门长、志愿者五种身份。五种颜色代表五种家庭，细分服务对象，标记空巢、独居、残疾、出租房屋、常态五类家庭，实现家庭分类管理。五种方式服务五类群体，探索精细服务，为空巢老人提供“一帮一、多帮一”帮扶服务；为独居老人提供“日见面”跟踪服务；为残疾人家庭提供“亲情上门”服务；为出租房屋家庭提供“隐患周查”服务；为全体家庭提供“在线响应”服务。

吉祥花园社区线上线下广泛征求居民意见，可直接处理的及时处理，需上级协调解决的及时上报，需多方参与的及时梳理引导党员和志愿服务队伍认领。居民议事厅搭建桥梁访民情。依托微信公众号、智慧管理平台、党员E家亲微信群打造党员、居民、物业等共同参与、管理和使用的“微平台”。与回迁村党支部通过“平台共有、资源共享、事务共管、文明共创、机制共筑”加强联动治理。

中粮祥云社区搭建“居规民约E积分”系统。依托中粮祥云小镇全市首个生活性服务街区的服务优势，建立“一库一卡两平台”：一个数据库，一张E心益意服务卡，系统后台和手机端前台两个平台。居民通过参与志愿服务、公益捐赠、建言献策等获得积分，可到祥云小镇20家商户兑换餐饮、娱乐、教育、医疗等服务，充分调动了各方力量参与社区服务的积极性。

