

化居民“未尽诉求”为民主义事“选题库”

# 老旧小区巧借“接诉即办”焕光彩

□本报记者 孙艳

路面平坦开阔，车辆停放有序，环境优美整洁，设施完善的社区广场成了居民乐园……走进朝阳区高碑店地区甘露园南里二社区，很难想象在两年多前，这里还是一处问题诸多、投诉率高的老旧小区。该社区巧借12345“接诉即办”工作，将社会工作专业理念和方法融入到基层治理中，总结出一套“转变思维、提升能力、搭建机制、动员居民力量”的“12345全攻略”，打开了共建共享共治的新局面。

甘露园南里二社区建于上世纪90年代，此前由于小区产权分散、管理责任不清、物业服务缺

乏，群众投诉司空见惯。“12345的投诉来源大多数都是社区居民，了解投诉人就会在很大程度上了解投诉背后的‘未尽诉求’。”甘二社区党委书记李秀芬说道，自此，社区开始了“12345全攻略”的初步探索和实践。

在“12345全攻略”中，“未诉先办”重点在于搭建网络平台收集居民意见建议。在甘露园南里二社区，说起神通广大的虚拟社工“园园”几乎无人不知，“园园”由甘露园而得名，是甘二社区“互联网精细化治理”的核心。社区里有专人负责“园园”与居民的交流，用微信

收集居民反映的各种问题。

据李秀芬介绍，目前“园园”的居民好友已达2759人，基本达到了每户都有人被“园园”的朋友圈囊括其中。

“园园”背后有6支骨干队伍做支撑，在6支队伍的支持下，“园园”带头建立起分类别的微信群，把不同类别的居民按照年龄、爱好、特长、工作重点，划分到不同的群里，有利于为居民提供精细化的服务，同时开展线上民主议事。

“6号楼前进车棚的台阶太高，本来垫了块砖，不知道被谁给收走了，请帮忙解决一下，要不钉个坡道吧！”家住3单元的一

位居民在“甘二供暖和物业报修群”中反映了她遇到的难题，不一会，物业工作人员褚广哲在群内回应了她。几个小时后，新的斜坡做好了，施工照片也一并被发到了群里，引来居民称赞：“太好了，辛苦了，这下骑车进出都方便了。”像这样的故事天天都在群里发生。

依托“园园”和各种社群，社区党委搭建起社区内部的沟通机制，缩短了居民反映问题和解决问题的路径，居民也就没有必要“绕道而行”去拨打热线电话了。服务精细了，居民满意度提升了，投诉自然也少了。

通过“12345全攻略”的实施，甘露园南里二社区的“接诉即办”工作有了较大改观，从过去的投诉率地区排行前5名降到现在的倒数5名。“12345是一根线，让有需要的居民找到社区，也让社区找准自己的服务方向，离居民更近。12345更是居民民主议事的‘选题库’，为社区发动居民自我服务、自我管理、推动居民自治提供了契机。”李秀芬说，对于甘二社区，12345不再是负担，每一次投诉都成为一次机会，认识一位居民，吸纳一份资源，完成一项治理。这个昔日的老旧小区巧借“接诉即办”焕发出崭新的光彩。

## 胡同建起停车场 解决居民大难题

□本报记者 边磊

最近生活在新鲜胡同的居民们发现，不仅胡同里没有车了，路变宽敞了，而且还有专门的人行道护栏，胡同里干净又漂亮。通过停车治理，在缓解停车难题的同时，新鲜胡同被打造成朝阳门街道首条“不停车胡同”。

停车难是许多社区普遍存在的问题，新鲜社区也面临着同样的情况。为改善居民停车条件，街道、社区多方联系、共同努力，为居民解决这个“老大难”。

今年，朝阳门街道进行专题研究、多次调动，会同新鲜社区，联系了社区内一块裸地的所有者，经过多次沟通和协商，裸地所有者同意将其改造为社区临时停车场，以改善社区停车难的现状，实现停车资源使用的最大化。

经过一段时间的施工，裸地改建顺利完成，130个新增停车位正式投入使用。同时，街道委托开发商聘请了专业的第三方公司负责新建停车场的日常管理和维护事宜。



新鲜社区的停车场改建计划得到了居民的好评和支持。居民张先生说：“之前每天下班回小区里停车是个特别头疼的事儿，现在建的这个新停车场，确实方便了许多。还有专人管理，也很

放心。”新鲜社区党委书记皮蓓蓓介绍，接下来社区将继续进行多方面洽谈，希望能够找到更多的资源，缓解社区内停车位不足的问题。



## 京城街头秋色浓

入秋后的北京城区街头秋色渐浓。昨天，记者在左安门桥头看到，一组《福禄满仓》的丰收主题景观引得市民纷纷驻足欣赏。成熟的南瓜和各色盛开的花卉组成了五颜六色的美丽秋景，为京城街头增添一份“丰收”的喜悦。

本报记者 陈艺 摄影报道

摸清就业需求 制定个性化帮扶方案

## 昌平多举措帮困难人员精准就业

□本报记者 周美玉 通讯员 孙丽萍

在家门口儿就能找到可心的工作，几分钟路程就能回家照顾年迈的父母，在今年5月以前，这样的好事对于昌平区十三陵镇燕子口村村民刘春萍来说还是“遥不可及”。但现在，燕子口村就业服务站帮助她解决了就业难题，既有了稳定收入，还能就近照顾家人。这都得益于昌平区人力资源和社会保障局对就业薄弱社区（村）的精准帮扶。

“社区（村）总就业率高于97%、困难人员就业率高于80%、单位就业率高于80%，只要这三个指标有一个未达到，就属于就业基础薄弱社区（村）。”昌平区人力资源和社会保障局相关负责人介绍。根据前期调研，昌平区人力资源和社会保障局通过摸

清就业需求、制定个性化帮扶方案、筛选合适岗位，对就业困难人员实行“一对一”精准帮扶，帮助劳动者实现就业。

据了解，燕子口村共有村民239人，困难人员就业率低于80%，属于就业基础薄弱村。刘春萍是土生土长的燕子口村人，四年前，因父母体弱行动不便，她辞去了在内蒙古的工作，返回村中照顾双亲。自从回到村里，她便成为了一名失业人员。考虑到刘春萍的实际情况，十三陵镇社保所及村级就业服务站在充分考察后，为刘春萍提供了村里的公益性岗位。就这样，刘春萍成了燕子口村物业服务队的一名队员，负责在家门口清扫街道、修剪花草等。

今年，包括燕子口村在内，

昌平区共有7个市级挂账就业薄弱社区（村）和20个区级挂账就业基础相对薄弱社区（村）。昌平区人力资源和社会保障局以这27个社区（村）为对象，依托区、镇、村三级公共就业服务平台，建立健全结对帮扶工作机制，开展分级帮扶、分区帮扶，精准提升基础薄弱和基础相对薄弱社区（村）的就业率。截至目前，昌平区7个市级挂账就业基础薄弱社区（村）已有6个初步达到充分就业创建标准；20个区级挂账就业基础相对薄弱社区（村）内的劳动力人口中，99.2%以上有劳动能力和就业愿望的人员已实现就业，单位就业率86.4%，同比分别上涨2个百分点和4个百分点，辖区城乡劳动力就业率稳步提升。



## “街坊铺”服务孤寡老人零距离

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

近日，东城区首家智能化便民服务综合体——“街坊铺”开业，首家旗舰店落户于安定门街道，营业面积近300平方米。

“街坊铺”是由北京街坊铺便民服务有限公司建设并运营的综合便民服务体系，在老北京的胡同巷陌中诞生，以服务老街坊为使命，为老街坊们提供家门口的生鲜果蔬、便民餐饮和各种居家便民服务。

为了保证优质服务、亲民价格，“街坊铺”构建了种植基地+旗舰店+便民服务点的运营模式。在东城区商务局的指导下，大力发展社区便民服务点，

努力将服务网络延伸到每个居民的家门口。

“街坊铺”的智能化运营，为传统便民服务注入新活力。会员刷脸支付，提高购物便捷性；线上商城加社区配送，解决服务孤寡老人“最后100米”问题；线下无人零售服务站，让老街坊也步入服务“云”时代。

“街坊铺”负责人张海威介绍，未来，“街坊铺”将持续深耕社区便民服务这一领域，大力发展标准化、一体化运营的社区便民服务点，搭建基于网络的便民综合服务信息平台，为社区管理、社区养老等公益服务赋能。