**北京丰台区方庄街道——**

**“掌上四合院”：“微”平台撬动“大”治理**

北京丰台区方庄街道位于东南二环与三环之间，北邻东城、东望朝阳，有丰台“东大门”之称。辖区面积3.14平方公里，下辖17个社区，共有居民楼223栋，常住居民3.04万户，常住人口7.5万人。

**背景与起因**

方庄是20世纪90年代北京市第一个整体开发建设的大型居住区，整个地区采取一次性规划建设，“十字形”道路串起“古城群星”。区域内设施齐备、环境优美，大批国家部委、市级单位人员和知识分子、企业白领等高素质人群居住于此。

随着时间的推移，如今的方庄已经变成了典型的老旧居住区，“明星”街区迎来新挑战：一是二手房交易和装修频繁、违章建筑和占道经营增多、对家庭饲养宠物的管理无序等环境问题集中；二是人员聚集、车辆增多，公交车、小汽车“蜗行”一处，车位紧缺、道路拥堵等交通问题频发；三是较低的物业费标准和收缴率，与快速增长的维修费用和人工成本等形成恶性循环，物业企业服务意愿、服务水平难以提升。同时，辖区内高素质人群数量多、专业特长广泛，对生活品质的需求高、诉求多，在微信、微博等网络平台发声频繁，街道、社区传统的线下活动吸引力有限、群众参与度不高。

面对现代化基层治理的新要求、高质量发展的新目标和辖区居民的新期待，方庄街道坚持以党建引领基层治理，抓住辖区居民善用网络平台、线上交流活跃的特点，运用科技化手段问需于民、问计于民，通过网络途径走好新时代党的群众路线，把一幢幢高楼大厦打造成指尖的“掌上四合院”。

**做法与经过**

**（一）科学建群，厚植群众基础**

方庄街道根据组织架构、楼门分布、爱好特长等，分别建立线上党建引领群组、居民群众群组和兴趣爱好群组，通过“三个组织起来”，联通千家万户。

**一是根据组织架构建立党建引领群组，将党员组织起来。**将基层党组织、党建工作协调委员会成员单位、“双报到”单位纳入党建引领群组，以“地缘”为纽带，将在职党员、退休党员和流动党员等有机整合，成立功能型党组织，把支部建在楼栋里。聚焦回应群众关切的治安、环境、交通等各类问题，灵活设置安全、环境、健康、文体、亲子、老年等委员，支部委员轮值担任，主动在群内亮明身份、作出承诺、接受监督。街道、社区定期将在职党员担任委员和发挥作用情况函达所在单位，充分调动辖区党组织和党员积极性，实现街道、社区与党支部、党员直联互通。

**二是根据楼门分布建立居民群众群组，将群众组织起来。**方庄街道的基层干部们，利用平时组织各类活动和走访服务居民的机会，跟居民唠家常、问需求，主动拉近关系、熟络感情，添加微信好友，邀请居民加入楼栋微信群。微信群里，街道、社区干部分片进群，居民群众实名入群，鳞次栉比的住宅楼成了居民指尖的“掌上四合院”。许多居民表示，在方庄住了几十年，以前抬头不见低头见，却又不很熟悉的邻里邻居、楼上楼下，这回进了群，渐渐就“对上号”了，大家在群里嘘寒问暖、互相帮助，有忙一起帮、有事一起商量。通过微信群，街道、社区、党员、居民搭建起了大规模、扁平化、零距离、全天候的联系服务渠道。

**三是根据爱好特长建立兴趣爱好群组，将社团组织起来。**为了精准对接居民的兴趣爱好、特长需求，街道将辖区舞蹈队、昆曲队等200多个居民草根文体社团纳入“掌上四合院”，根据线上反馈，组织线下活动。结合“掌上四合院”的“声音”，街道近年来组织了“方庄大讲堂”“方庄民间艺术馆非遗课堂”“周末百姓大舞台”等一系列精品活动，在丰富居民精神生活的同时，极大地提升了社区活动的参与率，增强了社区党组织的黏性。

**（二） 完善机制，解决“急难愁盼”**

建好群是第一步，用好了才是关键。方庄街道进一步健全微信群诉求反馈机制、完善居民服务流程，形成“诉求收集—分析研判—问题处置—结果反馈”的程序闭环，用“三个第一时间”，实现“小事不出楼栋，问题就地解决”。

**一是建立分级响应机制，第一时间回应群众诉求。**街道、社区根据问题大小、轻重缓急，建立逐级响应解决机制。对于居民在群内反映的问题，楼门长、群主、社区干部第一时间响应，能够解释说明和直接解决的立即解决；社区层面难以解决的，一键上报至街道，由街道研判处理，12小时内必须在群内公示办理进展，确保居民的“声音”在街道层面得到回应。某居民在群里反映自家水龙头水流变小，社区干部立即拉着物业人员上门查看，排查发现是管线破裂导致，需要停水抢修。社区当即联系水站为居民准备应急用水，并在楼门群中向大家告知相关情况，做好情绪安抚。因处置得当，从接诉到解决，仅用2个小时就为800余户居民恢复正常用水。

**二是细化问题处置模块，第一时间处置突发事件。**针对起火冒烟、电梯故障等问题，实现群众诉求一键处置。疫情期间，开通“一键信息直通车”，一键发布防疫信息，做到“快、准、狠”；一键调动各方力量，在线统筹防疫资源；一键安抚居民不满，强化正面舆论引导，通过通俗易懂、生动鲜活的语言表达正向观点、回应群众关切，抢占舆情攻防的“制高点”。

**三是充实群内工作力量，第一时间对接生活需求。**根据居民日常生活需要，将水电气热服务人员、民警、医护等全部吸纳进群，完善生活缴费、线上问诊、反诈宣讲、老年群体关心关爱等功能。社区包楼干部担任楼栋微信群的“管家”，负责日常管理，制定群规、规范群聊行为，引导居民开展健康、积极、正能量的交流；积极培养楼门长、志愿者、在职党员等骨干力量作为“守护人”，共同维护群内秩序。街道、社区为居民提供“一站式”服务，极大地提高了工作效率。

**（三）凝聚力量，实现共治共享**

方庄地区企事业单位多、各领域人才多。为了让辖区居民充分感受到“掌上四合院”的便利，街道积极打造“人人为我、我为人人”的共建共治共享理念，搭建“三个运行平台”，调动社会各方力量齐参与。

**一是强化资源整合，搭建线上党建协调工作委员会平台。**将辖区二中法、二分检、东方医院、十八中、中国歌剧舞剧院等众多企事业单位吸纳进群，搭建17个线上党建工作协调委员会平台。围绕城市更新、安全生产、环境治理、普法宣传等方面，打造出“法律志愿服务站”“星援志愿者之家”等一批优质服务项目，充分发挥了各单位专业优势。

**二是聚焦物业服务，搭建线上物业信息公开和综合评价平台。**利用“掌上四合院”，组织业主科学评判物业服务，推动物业履职尽责。引导业主与物业企业良性互动，在物业费上调、物管会引进物业等工作中，通过微信群多轮征求意见建议，线上线下协同推进。

**三是发动居民自治，搭建线上居民议事协商平台。**微信群化身“小院议事厅”，成为居民群众参与自治的重要渠道。在推进口袋花园建设、停车管理等工作中，街道、社区组织开展了多轮线上意见征集和线下座谈交流，形成了一套“话题引出—方案起草—征求意见—专题协商—居民投票—方案修订—监督实施—效果评估”的议事协商程序，进一步推动了地区服务水平的提升。

**成效与反响**

**（一）党组织引领基层社会治理的路径更加清晰，覆盖面更广，影响力更强。**

目前，方庄街道已在辖区223栋住宅楼打造223个“掌上四合院”，实现了楼栋全覆盖。辖区163个基层党组织、108个党建工作协调委员会成员单位、46个“双报到”单位、1万余名党员全部进群。街道党工委和社区党委的统筹协调能力、组织动员能力、化解矛盾能力和服务群众能力显著提升，成为了辖区治理的坚强领导核心，区域化党建效果持续增强，资源整合更加充分，联系服务群众更加多元。

**（二）技术手段的应用，有效推动了基层干部工作理念和作风的转变**

微信群里，讨论的每一个话题都能追溯，干部的每一个言行都受到监督，方庄的基层干部，一改“朝九晚五”“机关坐班”的工作状态，通过心贴心的服务、实打实的业绩，赢得了群众的认可，群里的互动时时都有、点赞比比皆是。自“掌上四合院”搭建以来，平均每年解释说明政策咨询类问题6000余个、办理各类民生服务事项3500余项、解决各类诉求问题2000余件。2023年以来，方庄地区各类热线诉求和媒体反映问题较2022年同期下降超20%。

**（三）居民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更可持续**在普通群聊的基础上，方庄街道进一步借助企业微信平台对“掌上四合院”进行了优化升级。与中科晨晓团队合作，将现有的居民微信群，升级为有认证的政务服务2.0版本，增设居民标签进一步完善“动态民情图”、设置“智慧群管”简化社区干部工作流程、建立群中群实现小范围线上议事协商，群内信息实现云储存永不过期、更换手机也无需迁移等多重功能。更新后的“掌上四合院”不仅能够服务于基层治理，更实现了服务重点企业、推动城市更新、促进居民消费的功能。为辖区39家重点企业提供一对一“管家式”服务，成功引进中国歌剧舞剧院、中车金证、新兴际华等20余家优质税源企业，总投资额上百亿元；摸排辖区低效闲置空间资源、产业资源、社会文化资源，为街区控规和城市更新规划提供有力支撑，联合首开集团、北工大、中建研究院等单位成立城市更新联盟，举办方庄城市更新在线论坛，探索出一套独具方庄特色的城市更新模式；进一步加强线上宣传、释放消费潜力，圆满完成方庄首届活力打卡点征集评选，举办“方华三十载·万物正欣荣”促销费系列活动，举办国庆线上消费节，发放消费券8万元，带动节日消费300余万元。“掌上四合院”，以“微”平台撬动“大”治理，更进一步推进了“活力方庄”建设。

**经验与启示**

**（一）党的力量来自组织，党的全面领导、党的全部工作要靠党的坚强组织体系去实现**

“掌上四合院”建立初期，方庄街道牢牢抓住了党组织和党员这个“牛鼻子”，每一个基层党组织和党员，都能发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用，居民在微信群里看得到、信得过，党的领导力、组织力、号召力不断增强。

**（二）党的群众路线是历久弥新的不二法宝**

通过微信群，方庄街道有了能与数万名群众直接实时沟通联系服务的渠道，信息能在第一时间精准推送到家家户户，街道、社区能够第一时间掌握群众的诉求和动态，在最短的时间内实现了广泛的社会动员，党的声音越来越响亮，党的领导得以深入到每一栋居民楼当中。

**（三）新技术的应用搭建了新的群众工作平台**

社区以传统的方式开展工作时，很多居民根本不知道社区在干什么。微信群的建立与拓展，实现了大规模人口线上与线下、管理与服务、自治与共治的充分结合。工作方式的变革，真正以居民的问题和需求为导向，实现了党员围着群众转。（供稿：北京市丰台区方庄街道社区党委）