

很多家住方庄的居民,手机微信里置顶的,一定有自己所住楼门的微信群。这个群里,不仅有左邻右舍、物业人员,还有居委会的管楼干部,以及书记、主任等。居民在这里,能第一时间获悉与自己生活息息相关的权威信息;提出的诉求,会在规定时间内收到点对点反馈;为社区建设开展的交流讨论,会形成楼门公约大家共同遵守;一栋栋高楼中原本陌生的邻里,也借助微信群成为互帮互助的一家人。今年3月以来,方庄地区工委通过“面对面”“心贴心”的群众工作,建立和拓展了一个个居民微信群,覆盖了全部223栋居民楼,6成以上居民户成为所住楼微信群的忠实粉丝,初步实现街道、社区与居民零距离、全天候沟通联系,居民的幸福感和满意度不断提升。

# 居民“入住”微信群 高楼变掌上四合院

## 群众线上吹哨 政府线下报到 方庄地区创新党建引领基层社会治理

223栋居民楼 全部建有微信群

紫芳园社区党委书记、居委会主任郭建东的手机上,与辖区居民相关的微信群有44个,每个群他都要实时关注。通过微信群,居民与郭建东实现全天候沟通联系。

“建立居民微信群,把社区工作前移至基层一线,让机关和社区干部改变朝九晚五坐班式的工作状态,深入到居民中间,我们是横下一条心的”。谈起建立居民微信群的初衷,方庄地区工委副书记贾晓方表示是为了让居民既能听到政府的声音,也能自己发出声音,她强调“通过网络走群众路线,是实现党领导基层社会治理的途径”。

建立居民群伊始,方庄地区工委集中整合了4200余名本地党员,3400余名回社区报到党员、2500余名驻区单位党员以及600余名流动党员的力量,与300个基层党组织和1万多名党员通过微信群随时进行直接联系。

方庄地区常住人口将近9万人,区域内223栋居民楼陆续建立了自己的微信群,超过4万人成为所住楼门微信群的一员,几乎覆盖到每家每户。街道、社区和广大居民通过微信群,实现了直接实时联系。目前,方庄地区共建立各类微信群574个,覆盖居民户超6成。

方庄的居民也逐步把微信群作为反映民生诉求的第一渠道,对微信群的依赖越来越强烈。方庄地区工委直接面对所有微信群,把基层党组织和群众紧密联系起来,实现了工委与党员群众的直接、实时沟通联系,迅速分析处理来自各个渠道的问题矛盾,办好群众家门口的事。

而利用微信群服务联系群众的新理念,也倒逼着街道和社区干部必须走出办公室,深入群众,拓展微信好友,为群众解决问题。据贾晓方介绍,社区工作人员通过微信联系居民的数量和服务居民的质量,已经成为评价社区工作的重要指标。



方庄地区工委通过“面对面”“心贴心”的群众工作,建立和拓展了一个个居民微信群

### 居民诉求 12小时内必须反馈

当天 7:33 1

“芳群园一区6、8、10号楼群”中有居民反映  
“由于近日多雨,6号楼6、7门前的树已严重下垂,接近地面,影响出行,请居委会协调解决。”

当天 8:01 2

群内的社区干部回应  
“我们会尽快联系物业。”

当天 10:14 3

社区干部在群里@反映问题的居民  
“您反映的问题我们查看并进行了简单处理,联系有关部门等天气转好后,会请物业绿化部门修剪处理。”

次日 08:32 4

社区干部将事情的进展又发至群里  
“6号楼压弯树枝绿化队已处理。”

次日 08:42 5

居民在群里为工作人员点赞  
“雷厉风行的好作风,点赞啦!👍👍”

回应居民关切,解决居民诉求,是微信群里的规定动作。能够做到对居民诉求点对点反馈,是依托于发现问题、分析研判、综合执法和处置反馈这样一个解决问题的闭环流程。基层党支部书记、楼门长、社区管楼干部对于微信群内居民提出的问题诉求,必须第一时间做出处理回应。能够解释说明和直接协调解决的,立即解决。不能解决的,一键上报至社区党委平台或地区工委平台,再进行分析研判并做出处理。处理结果12小时内必须在微信群向居民如实反馈说明(处理流程见左图)。

一些顽疾在这一闭环中被根治。芳群园二区有一家临街药店经常店外经营,这一问题始终难以根治。在解决问题的闭环形成后,结合楼门微信群的居民反映,网格员将这一问题上报,综合执法中心快速处置,城管队员检查其对外经营情况,食药队员检查药品经营情况,工商队员检查营业执照及经营范围情况,公安队员检查药店治安问题。面对全新的综合执法体系,店长一改之前的不配合,主动整改。

“现在居民只要进入自己所在楼门的微信群,就可以一键反映和表达自己对地区环境建设、公共秩序等方面的意见,而我们则实现了对居民反映问题的一键响应。”贾晓方说。

据了解,到2019年6月底,方庄地区首创的社区微信群体系将力争覆盖全市所有社区,与街道社区各项工作相结合。鼓励社区居民、网格员通过微信群报送事件,探索完善将微信群收集到的问题转接到区、街道(乡镇)、社区网格化平台的机制,完善社区微信群从问题收集到转接、处理、反馈的闭环机制,将社区微信群作为收集社情民意的主渠道之一。

### 居民自治 微信群里确定方案

高空抛物被称为“悬在城市上空的痛”,既是危害安全的不定时炸弹,也是监管的难点。芳群园三区的24号楼是一栋联排高楼,楼内住户很多,发生过高空抛物伤人事件。但因为高空抛物的随意性很大,很难抓现行,多数都成了无头冤案。

街道和社区工作人员与24号楼的楼长赵女士建立了一个“楼门微信群”,把楼内的每一户都拉进这个微信群里,集中讨论如何解决高空抛物的难题。在讨论中,街道和社区工作人员引导大家制定一份《楼门公约》,号召禁止高空抛物,杜绝主动抛物;禁止在阳台和窗台摆放花盆等杂物,减少被动抛物,这个建议得到了楼内住户的一致响应。

微信群的建立为居民群众主动参与楼门治理提供了平台和载体,大家围绕楼门建设积极开展交流讨论。在职党员图书漂流、居民楼内物品置换、楼门治理等多个互助事例和楼门公约,就是在这个平台上生发完善的。

### 微会议室 居民主动参与社区议事协商

芳群园第一社区南门处垃圾楼及地下人防通风口周边的违建被拆除后,腾退出一块800多平方米的空地,根据“留白增绿”的理念,方庄地区办事处和社区准备在这里建一座口袋公园。初步规划完成后,街道通过微信群征求居民意见。

征求意见首先在在职党员中展开。来自北京市电力公司的李晖结合电力设施与周围环境景观融合的经验,建议口袋公园要和垃圾楼协调,多种植吸味儿的植物;来自市发改委的刘惠田建议不要把资金更多地投放在景观建设上;来自北京市交通执法总队的苑军建议绿地越简约越好,要把垃圾楼好好包装一下;来自市食品药品监督管理局的严以劼则建议在绿地建设中考虑健身功能的引入……工作人员根据在职党员的意见建议调整方案,随后在“微会议室”内向更多的居民征求意见。

贾晓方介绍,“微会议室”就是遍布社区每栋楼的楼委会群,方庄地区16个社区都开启了“微会议室”,已经在3个社区试点开启了全天候的“微会议室”。居民进入所在社区、楼栋的微信群,即可为社区建设建言献策。像这样围绕社区环境建设、停车管理、老旧电梯改造等重点难点工作及群众关切话题建立的议事协商微信群已有近百个,初步形成了一套规范的议事协商程序,有效提升居民参与事务的主动性,形成政府与居民零距离互动的治理格局,探索出依托微信群开展议事协商的工作新机制。

方庄地区工委依托微信群问民意、汇民智、解民忧、聚民心,不断深化区域化党建工作,把基层党组织和群众紧密联系起来,创新“群众线上吹哨、政府线下报到”工作方式,走好新时期党的群众路线,这也是对超大城市的基层社会治理进行的积极探索。

文/北青社区报丰台分社  
摄影/本报记者 魏彤 制图/金亮

## “党建+微信”优化基层治理 “方庄模式”大为可期

相较传统熟人社会模式,一些地方的基层治理尤其是城市基层之治,陷入了“陌生人困境”。一方面,小区化、网格化的空间分割和时间错位,导致了人际关系的疏远。“长住对门不相识”已成常态,情况不清、问题不明,判断就会失误,决策就会走偏,措施也会滞后。

另一方面,人与人之间缺乏交流,少了沟通,就无法做到换位思考,无以增进了解、促进信任、达成共识,人为形成羁绊。上级政策传不下去,底层情况递不上来,社会治理遭遇“中梗阻”和“堰塞湖”。

城市居大不易,治理难度亦每日剧增。社会转型时期,突破“画地为牢”的地域界限,回归传统的“熟人模式”,离不开平台的支持。

“方庄模式”最可贵的创新在于,以“微信群”为载体和纽带,充分利用社交功能的聚合效应,变分散为整合,再实施精细化的分层利用,用技术弥补了“陌生化分割”所形成的障碍,增强了治理基础的“圈子化”吸附,再辅以功能性解构和细胞性分解,实现了线上线下、自治与管理、管理与服务充分结合。

群众路线是做好基层治理的唯一法宝。走好群众路线,重在深入基层,扎根基础,切实解决民忧民难疾。小小微信群,连接了千家万户,谁家有困难与诉求,均有权在微信群中投诉与反映,相对方作出积极回应责无旁贷,能解决的立马解决,不能解决的解释到位。尤其之处,诉求与回应之间,“公开透明”而非“暗箱操控”,加之微信群“痕迹化映证”的优势,也会形成强大的倒逼压力。

就政府与群众的关系,“群众吹哨,政府报到”的说法贴切而生动。社会治理的层次分解中,单向与双向都存在,必须多方互动和全员参与,才能集民智、凝民心、聚民力,民主协商议大计,群策群力解难题,以民主参与的方式实现基层治理的升级。单方或单向的治理,不过是传统的管理模式的延续,既无以破解旧的治理瓶颈,也无法实现共治转型。一个小小的微信群,让高楼变成了四合院,让陌生重新回归熟悉。技术升级的背后,实则是治理方式的优化与革新。

社会治理的重点在基层,难点在基础,这是历史的经验总结,也是现实的路径实践。让群众诉求倾诉有渠道、意见表达有平台、民主协商有阵地、监督反馈有路径,最大化凝聚共识、最大化积蓄力量、最大化分配资源、最大化回应关切、最大化解决问题,则基层“治理难”、基层“难治理”的问题则可迎刃而解,基层治理方可实现“政府管理”与“群众自治”无缝衔接。“党建+微信”的治理尝试,让方庄创出了一条走群众路线的新模式,其对超大城市基层治理的探索,也为深化党建工作和服务群众提供了参照的样本。

文/唐伟

### 陌生邻里 借助微信群互帮互助

7月12日一早,古二社区书记杨宝忠的微信消息就响个不停,打开一看,在古二社区的居民微信群中大家纷纷在转发一张照片,一把黑白条的雨伞遮挡在东院停车位的一辆白色轿车副驾驶玻璃窗上。原来是车副驾窗户没关,伞恰好支在没关好的窗户上,将雨水挡在了外面。

随之还附有张纸条:“昨天晚上上下大雨,社区东院41号车位的居民,副驾驶的玻璃没有关上,不知社区的哪位好心的居民朋友,给副驾驶的玻璃上打了一把伞,为社区里的好居民、好邻居点赞!”随后古二社区的微信群里都在寻找这位“伞先生”。

上午9点50分,一条来自2103樊先生的消息引来了大家的点赞,“伞是我的,今天不知道还下不下雨了。”车主王建华看见群里的信息感慨道:“没有这把伞,车里该成游泳池了。多谢2103的樊先生。”

“樊先生做得很棒,祝愿咱们古二区爱心和温暖多多。”一把伞撑开的是一片爱心,体现出的是良好的素质。”一把伞激起了古二社区微信群里的邻居们纷纷发言。

据樊先生说,11日下午出门时,注意到对面的车,副驾驶车窗大开,便及时通知了物业保安,



一把爱心伞撑在没有关闭的车窗外,挡住雨水

希望能联系车主提示一下。晚8点多和家人吃完回家,看到41号车位车窗依旧未关,询问保安才了解到车内未留电话,之前留在物业的电话一直打不通。看着逐渐变大的雨,樊先生将自己的雨伞架在了副驾驶的车窗上才安心回家。樊先生表示,这些都是他应该做的,远亲不如近邻,自己举手之劳能帮助别人非常荣幸。他说,“社区为大家建起居民微信群,更有助于大家之间的相互信任,促使邻里之间的感情更加融洽”,他的话引发群里邻居们的共鸣。

# 全市头一个 通州社区配备法律服务专员

## 将法律援助、咨询等服务送到居民家门口 试点效果好将全市推广

13家律师事务所、128名律师,对接通州区15个镇(街)司法所,通州区司法局将法律宣传、法律咨询、法律援助、调解纠纷等法律服务免费带到居民家门口,让居民足不出户就能拥有法律获得感,并且实实在在享受到司法改革的“红利”。

### 法律服务进社区 足不出户免费询

8月24日,又逢周五,王志红如约来到通州区永顺镇公共法律服务中心,前来咨询和寻求法律帮助的居民已经在办公室门口排起了长队。坐定之后,王志红开始接受居民的法律咨询。

王志红告诉记者,她所在的北京市致宏律师事务所的28名律师都加入了“社区法律服务专员”的行列。每人负责3-6个村(居),每周五下午固定有轮值律师到公共法律服务中心坐班,为群众提供免费法律服务。

除了在公共法律服务中心坐班的时间,每一位公益律师的手机号都公布到村(居),另外还建立了线上微信群,尽量保证居民遇到法律问题的時候,能随时得到相应的解答,从而真正做到足不出户就能免费咨询。

王志红告诉记者,很多居民日常都会遇到一



些法律问题或者困惑,比如婚姻家庭纠纷、继承、拆迁等等,由于对法律常识的缺乏,很多人甚至都觉得有求无门。“如今把专业人员送到他们家门口,还免费,大家都能实实在在有一种法律获得感”。

### 队伍不断壮大 公益服务群众

据了解,依托村居法律顾问工作,开展律师事务所、基层司法所“两所联建”,如今,这个“社区法律服务专员”的队伍已经扩大到13家律师事务所128名公益律师,对接通州区15个镇(街)司法所。固定每周一至两天作为“律师接待日”,安排律师在公共法律服务站为群众提供免费法律服务。

凡事都得有章可依。记者了解到,目前通州司法局已经建立了《通州区司法局驻镇(街)律所工作制度》《驻镇律师值班制度》等,周一到两天的驻镇值班只是暂时试行,未来按照群众需求动态还可能对律师驻镇值班情况进行调整。

除此之外,为增强固定法律服务资源,通州区司法局还为15个镇(街)招聘25名专职人民调解员,要求学历大学本科以上,法学专业背景,充实到各镇(街)公共法律服务站,强化人员保障。同时,加强专职人民调解员教育、管理、培训制度,让调解员不仅“专职”,而且“专业”。

“过去离律师远,好些法律都不懂,遇事也没个办法。现在有了这个站,律师都送到家门口了,有困难就找站里的律师给支招儿。”前来咨询法律问题的留庄村村民对永顺镇公共法律服务站的工作

人员说,“你们真是为老百姓干了件大好事!”

“作为一名驻镇律师,没想到‘生意’能这么火,目前就于家务乡而言,每周三是我们所的值日班,日均咨询量都在20人以上,人数还是非常多的,我们打算回去开个会,商量一下,以后每周来两天。”于家务乡驻镇律师罗冬根说。

### 通州试点效果突出 有望全市推广

记者了解到,通州区司法局依托村(居)公共法律服务工作室,打造“通州特色服务”,为各村(居)配备“社区法律服务专员”,即“律师专员”“调解专员”“公证专员”。同时,在各村(居)设置法治橱窗、公示栏等,将社区法律服务专员信息(包括照片、微信公众号、手机号码等)、法律服务产品目录、法律服务监督电话进行公示,让群众清晰知道每个人对应的法律服务专员是谁,遇到法律难题找谁。

据了解,通州司法局这一举措为全市首创。“市局一直计划为每位群众提供贴心服务,通州这项举措好,正是市局想要的结果,回去我们看看,择机向全市推广。”近日,北京市司法局副局长马燕在了解社区法律服务专员制度后指出。

文/北青社区报 杨红菊 图/通州区司法局