

背街小巷环境整治提升专报

第 25 期

(总第 25 期)

首都精神文明办 市城市管理委

2017 年 8 月 30 日

【背街小巷环境整治提升工作做法】

东城区龙潭街道招募 149 名“小巷管家” 助推背街小巷环境整治提升

“小巷管家”工作是东城区龙潭街道工委、办事处在落实市、区背街小巷环境整治提升任务过程中，从思想认识和实际行动两大方面进行深入思考后策划实施的一项特色工作。所谓“管家”，即把街巷当成“家”来经营，每一位成员，都有责任、有义务、有权利参与街巷的治理，履行好家庭成员的责任，把家里的事“管”好，促进“家”氛围的营造。“小巷管家”从一开始就具有“草根性”，他的核心竞争力和内涵就在于居民群众可以在家门口，做身边事、叙邻里情、享共治果。

一、“小巷管家”工作背景

一是街巷环境整治提升工作的出发点和落脚点是惠及百姓。如何在环境整治中切实提升居民群众的归属感和获得感。特别是

环境整治工程实施后，做好环境维护和长效保持，这就需要人民群众在“事前、事中、事后”都主动参与、出谋划策。龙潭街道本着“务求实效、惠及于民”的思路，就如何动员社会力量参与到“百街千巷”环境整治三年行动，展开了讨论。我们认为，关键节点在于要解决好社会治理过程中政府自上而下的管理与居民群众自下而上的参与之间的有机结合问题，处理好城市管理的“最后一步”问题。

二是完成背街小巷环境整治提升任务仅依靠街巷长还存在**短板**。在及时准确地发现辖区环境问题、跟踪反馈居民需求方面，特别是在落实“日巡”工作要求上，有一定的实际困难。同时，社区党组织、社区居委会，作为政府联系人民群众的“中转站”，在街巷长制“条”的工作运行体系中，恰恰缺少这一“块”的工作层面。为此街道广泛动员社会力量，认领街巷，成为“小巷管家”，参与街巷治理和环境建设。

二、“小巷管家”工作职责及运行机制

为确保工作的顺利实施，按照规范有序的思路，街道重点把握好以下三个工作环节。

1、**招募聘任培训**。街道按照“一街多管家、一巷一管家”的原则，广泛动员居民和辖区单位人员认领街巷。自4月25日启动以来，为辖区10条主要大街、86条小巷招募“小巷管家”149人，其中居民管家119人，地区单位30人，其中有中共党员79人。已开展各层面动员会、培训会、工作例会、轮训共46

场次。

2、明确工作职责。“小巷管家”大多来自于居民，如何让大家把“家”管好，街道结合地区和人员实际特点，本着简便易行的思路，总结了“巡、访、做、报、记、刷”的六字工作经，使其工作任务和标准要求进一步清晰。**每日巡**，即对照“十无”标准，对街、巷的环境卫生、违法违规设施、车辆乱停乱放、乱堆垃圾等环境秩序问题和社会秩序稳定问题，每天进行巡视。**经常访**，即对居民、单位、门店经常性走访，了解基本情况，收集意见建议和服务需求。对空巢老人、残疾人家庭、困难群众重点走访。**随手做**，即对倚门售货、车辆乱停乱放、堆物堆料等不文明及时进行劝阻；遇乱贴小广告、路边狗粪垃圾、乱停乱放自行车时，随时进行清理和整理码放。**实时报**，即针对自己力不能及的，如：新生违法违规建设、开墙打洞、私装地锁、无照经营等事项，经劝阻无效，及时上报街巷长；对市政、环境设施等出现危害公共安全的事项直接报告分指办公室。同时，对所属街、巷长、副街、巷长的工作落实情况进行反馈。**及时记**，即对巡访情况进行详细的记录，并对已经记录在册的问题进行跟踪反馈，及时对基础台账进行更新。**按时刷**，即把“小巷管家”纳入街道志愿者队伍，配发志愿服务卡。在结束每日巡访工作后，携带巡访记录到所在社区进行刷卡和备案登记，享受日常志愿服务双倍积分奖励。积分可用于兑换街道购买便民服务项目或指定物品，实现“小巷管家”志愿行为的规范管理和公益激励。目前，街道还制定了

人大代表、政协委员“小巷管家”工作手册（巡、做、查、报、议、宣），理清了人大代表在此项工作中的职责和 workflows。

3、建立管理和激励机制。为进一步规范“小巷管家”日常管理工作，切实发挥作用，街道制定了《小巷管家管理制度》。内容涵盖了“小巷管家”的招募、日常管理、工作职责、工作流程、退出和调整机制。运用街道志愿者信息管理系统，建立“小巷管家”志愿反哺工作机制。制定了《“小巷管家”评价激励制度》。计划在年末评选“金牌管家”，对工作表现突出的个人进行奖励，对工作中的先进经验、典型案例及时进行宣传和推广，树立身边的榜样，调动居民参与热情，形成科学客观的评价机制和居民相互带动的良性循环。

三、“小巷管家”工作运行情况

“小巷管家”上岗以来，共巡访16263小时。走访单位、门店2552家，走访商户、居民7053人次。通过“小巷管家”随手做，解决5大类2606件事项。通过“小巷管家”上报后，由街巷长协调解决的事项1102件。

利用“小巷管家”微信群，提高了发现问题，解决问题的实效性，实现了街巷4类人员的信息互通。各“小巷管家”均完成了手绘街巷地图的绘制工作。小巷管家们在规定动作基础上，积极拓展自选动作，如：主动认养绿地花箱；在老旧小区停车管理问题上，主动征集居民建议，积极参与协商议事，向街道提出合理化建议；组建由小巷管家牵头、吸引其他群众的小巷管家团，

发挥居民自治组织作用，深挖街巷文化内涵，开展街巷文化导览项目；单位小巷管家们在监督本单位落实门前三包，动员单位职工共同参与维护街巷环境方面也发挥了重要作用。（东城区供稿）

西城区金融街街道建立以街巷长制为核心的背街小巷环境管理长效机制

西城区金融街街道以“两学一做”学习教育活动常态化制度化为契机，以背街小巷为主战场，以街巷长为主力军，全面建立以街巷长制为核心的长效工作机制，将街巷整治提升与文明城区创建工作相结合，层层压实责任，着力破解难题，全面推进整治。

一、完善制度，压实责任

建立健全以街巷长制为核心的“一主二辅”制度体系，一主，就是按照分层统筹、分区治理、分级落实的原则，实行党政一把负总责、处级干部包社区、科级干部包街巷、社区全面协助的街巷长主体责任制，由街道党政主要领导担任辖区总街巷长，专设背街小巷整治提升总指挥部，负责总体规划、统筹协调、全面推进；处级干部担任副总街巷长，负责统筹所联系社区的街巷整治；科级以上干部担任街巷长，以普通党员身份下街巷，负责1至2条街巷的具体整治；社区书记、主任与街道签订责任状，建立街巷志愿者队伍，负责全面协助街巷长开展巡查、摸清底数、动员

宣传、开展整治等工作。二辅，就是建立两项辅助制度，建立**监督考核制**，全面完成街巷长“名字上墙、电话上墙、责任上墙”，接受社会举报监督；制定街巷长考评细则，开展“日巡、周查、月评、季通报”绩效考评工作。**完善服务保障制**，对停车治理等重点难点问题开展街巷长专题培训，对整治工作实行党建和行政经费双重保障，对成效显著的街巷树典型立标杆，组织观摩，介绍做法，推广经验。

二、明确步骤，突出实效

采取整治提升“六步法”。

第一步，宣传造势。通过动员部署会、整治启动仪式、致居民一封信、标语横幅，以及社区宣传栏、微信公众号、金融街周报、人民网、新浪网、千龙网等媒体，形成宣传材料 3000 余份，大力造势、彰显决心、凝聚共识。

第二步，巡查摸底。建立街巷长每日“半天下街巷”工作制，走街巷、看情况、察问题、记日志。如，街道办主任宫浩作为街道总街巷长和西斜街街长，一般利用每天上班前、下班后时间巡街。街道副总街巷长统筹所分管社区街巷治理，建立联合工作体系，组织街巷长集体巡查，共同入户，相互交流；梳理汇总十无情况，分门别类建立联合整治台帐。

第三步，共商对策。实行“一厅一会”制，设立居民议事厅，街巷长定期听取意见、汇聚民智；建立自治共建理事会，由街巷长或街巷居民担任理事长，单位代表、居民代表、楼门院长、志

愿者代表等组成，定期开会，共同研提整治方案。

第四步，分类整治。对单车停放、道路垃圾、墙面广告等简易类问题，由街巷长巡街时即刻处理；对于堆物堆料、道路破损等基础类问题，由社区汇总联合上报，街道总指挥部统一处理；对于开墙打洞、违法建设、违规经营等难点类问题，街巷长牵头先做居民思想工作，再由街道相关科室联合执法处置。

第五步，优化提升。对于整治完违建、开墙打洞的街巷，一方面粉刷墙面、栽种绿植、安装座椅、文化上墙等，美化环境，提升内涵；另一方面强化民生服务，同时积极选点、及时引进便民菜店等，就近打造生活服务圈。

第六步，防止反弹。对于整治提升基本完成的街巷，街巷长每天巡查防止反弹，尤其在群租房、堆物堆料、摆摊设点、违规经营方面，调动居民群众监督举报，加强动态监控，及时处置苗头，确保整治成果。

三、聚焦难点，各个击破

针对重点难点问题，千方百计攻坚克难。一是**集体会商法**。针对街巷普遍性难题，由总街巷长一周一调度，集合各科站队所集体会商，精准研判，破解难题；针对西斜街具体问题，先后召开3次理事会，研究解决问题，明确整治提升具体方案。二是**持续攻心法**。针对居民观望心态，由街巷长发动社区干部、理事会成员、志愿者、执法人员等多轮约谈，持续做工作，耐心细致讲法律、讲政策、讲形势、讲愿景，攻破心理防线，争取居民配合。

三是联合作战法。针对多次沟通无果、拒不配合、态度过激的违建“钉子户”，直面困难、不降标准、敢于碰硬，由街巷长协调城管、综治、安监、工商、食药、房管、公安等部门联合执法，开展集团式、规模化攻坚战，一体作业、连片拆除。**四是创新治理法。**针对街巷最为突出的停车乱、停车难问题，在西斜街、二龙路等街巷探索建立街巷党支部，以党建创新引领整治创新，开展停车自治，解决居民停车难。**五是帮困结合法。**在拆违、开墙打洞等治理中，将整治与帮困结合，在封堵门店的同时为居民免费安装院内门，拆除小厨房的同时免费修整卫生间等，通过解民之困赢得民心。**六是共建共治法。**坚持发动辖区居民参与文明城区创建和街巷整治提升工作，每周五定期开展“守护家园-社区清洁日行动”，发动街巷居民、志愿者等一起打扫卫生、美化环境，培育“街巷是我家，整治靠大家”的共治共建理念。

（西城区供稿）