

共建共治共享 便民利民惠民

——北票市着力推进市域社会治理现代化综述

王俊平 本报记者 张旭

核心提示

年初以来,北票市深入贯彻落实深化城市基层党建引领导基层治理工作要求,制发了《关于强化党建引领 联动共治 提升社区服务群众能力的若干措施》,推动116家市直机关、中省直单位、部分大型民企党组织的5000余名在职党员干部下沉全市37个社区,开展“党建工作联谋、疫情防控联管、文明城市联创、平安创建联抓、社区建设联建、文化活动联办”六联动服务,着力构筑共建共治共享的城市基层治理新格局。

1 微网格打通基层治理“神经末梢”

“根据气象部门预报,明日,北票市将有暴雨,要千方百计排除防汛隐患,守护居民生命财产安全。”6月26日,北票市台吉街道台吉社区党委启动“大党委”联动共治机制,台吉社区干部与市民政局、机关事务管理局下沉社区干部一起行动,研究防范暴雨天气措施,为低洼地区房屋铺设防汛沙袋,对居民小区内危险树木进行了修剪,修补了低洼地段,搭建应急救援帐篷。同时,社区组织网格员、保洁员、志愿者通过大喇叭、宣传册以及微信公众号等,向居民宣传如何应对暴雨天气,做到了全覆盖、全知晓、全准备。

住宅小区是城市的基层细胞,也是基层党建的“神经末梢”。今年,北票市坚持因地制宜,充分考虑居民认同、人员构成、区域面积、社区工作人员状况等因素,按照地域相邻、便于管理的原则,以300户划分一个网格为参考,整合现有基层党建、疫情防控、政法综治、民政、城管、信访、市场监管、应急管理等各类网格资源,形成党建引领下的“一张网”。

每个社区设置一名总网格长,由社区书记担任。每个网格配备一名网格长和一名专职网格员,网格长由社区“两委”班子成员担任,专职网格员由社区专干、社会聘用人员、退休党员干部等组成。选优配齐楼栋长、单元长,充实基层网格管理辅助力量,发挥其“情报员、信息员、宣传员”作用。突出党建引领,实现基层党组织全覆盖。北票市共划分网格296个,每个网格设立1个党支部,全部推行网格长和网格党支部书记“一肩挑”模式,做到党建工作、网格管理和服务工作同谋划、职责同履行,构建“街道大工委—社区大党委—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织体系。

总网格长主要做好社区网格的全面领导和统筹协调,对网格内人员和事项进行管理和调度。在疫情防控期间和面对重大自然灾害时积极协调各方力量参与社区联防联控工作。

网格长主要做好各管辖网格的日常管理

和工作协调,对网格内基层治理和服务工作负责。对网格实行全方位管控,管理调度网格内的工作力量,做好日常巡查服务、疫情防控排查、重点人群走访等工作,及时了解掌握群众诉求,发现和解决安全隐患和矛盾纠纷等问题,相关情况及时向总网格长报告。

专职网格员主要做好网格内日常巡查服务工作,重点做好信息采集、社情民意收集、安全隐患处置、矛盾纠纷排查化解、便民事项代办、群众诉求解答、特殊群体服务、政策法规宣传等一线工作。

楼栋长主要服务于本楼栋居民。重点是准确掌握责任区域内楼栋户数,常住居民及流入流出人员信息,加强与居民沟通交流。配合网格员做好楼栋巡查工作。

单元长主要协助做好网格各项管理工作。积极参与网格管理服务,协助楼栋长做好本单元内居民基本信息、社情民意信息收集等工作。

“入户即敲门,来人即知晓,你到我即知,网格贴心。”如今,在北票市各社区,296名网格员构成了一道“服务零距离,便民无止境”的亮丽风景。北票市建立专职网格员巡查制度。专职网格员每天对所管辖区域的巡查不少于2次,每次不少于1小时,巡查轨迹不少于2公里,按要求填写专职网格员巡查日志。建立报告制度,专职网格员对巡查时所发现的问题及时处置,第一时间向网格长汇报。建立“三统、两考、一评”网格员考核管理制度。“三统”即“统一工作标识、统一电子设备、统一工作标准”实现管理标准化。“两考”即“日常考勤、年末考核”实现管理规范化。“一评”即群众满意度测评,抓实网格管理服务。

为确保网格员每月按照工作实绩领取相应薪酬待遇,北票市专门制定了网格员资金管理使用办法,拨付的网格员薪酬专项资金,由各街道党工委统一管理使用,确保做到专款专用。鼓励社区党组织对网格内楼栋长、单元长采取“道德银行”“积分制”等方式进行管理,在网格管理工作中积累积分,可凭积分兑换物质奖励。



铁西社区工作人员(右)与居民交谈,征求意见建议。

3 建机制推进党员干部下沉社区常态化

“现在,小区实行了封闭管理,小区内重新划定了停车位,卫生状况有了明显改善,大事有人管,小事有人帮,大家互相主动多了,幸福感更强了!”7月5日,在冠山街道岳家沟社区悦悦家园小区居民们说。

过去,冠山街道岳家沟社区悦悦家园小区是一个无物业管理小区,居民长期面临小区垃圾清运不及时、车辆乱停乱放等难题。自从下沉单位到社区开展服务以来,在职党员干部挨家挨户上门走访,收集居民意见,带头帮忙搞卫生、划车位,推动小区开展封闭式管理工作,收到了很好的效果。

北票市推进市直机关、中省直单位、部分大型民营企业单位下沉与社区联动共治,平时服务、急时应急,为城市基层治理增添了新活力、开拓了新路径。特别是在在职党员干部下沉社区常态化开展“六联动”活动中,下沉社区的党员干部由“外人”变成了“家人”,由“旁观者”变成了“参与者”,不仅把身子沉在社区,更把心思沉在社区,把社区工作当成了自己分内的工作,增强了“一荣俱荣、一损俱损”的责任感和归属感。通过共抓党建、共享资源、共解难题,打破了以往条块分割壁垒,实现了街道社区党组织与各下沉单位党组织的互联互通。

南山街道宏发社区辖区内老旧小区较多,基础设施陈旧,在社区“大党委”联席会议上,社区党委书记晏立伟提出了对部分小区路面和单元楼进行改造的想法,得到了各成员单位的积极响应。

北票市宏发食品有限公司出资8万元予以支持,在各下沉单位和社区的共同努力下,对21个单元楼道和500平方米外墙体进行了粉刷,规划停车位100余个,铺设主路500延长米,更换楼道玻璃200多块,制作公益广告牌22块,并对4个单元的暖气管路进行了改造,小区面貌焕然一新。

北票市建立机关党组织和在职党员干部常态化下沉社区工作机制,每月组织一次在职党员干部下沉社区工作,及时了解社区工作动态,积极参与社区建设、服务居民生活,完成急难险重任务。推进街道“大工委”、社区“大党委”工作机制。各下沉单位党组(党委)主要负责人担任街道“大工委”兼职委员,分管领导担任社区“大党委”兼职委员,每季度召开一次党建联席会议,共同协商解决党组织建设、群众诉求、基础设施建设等社区提出的重点、难点问题。建立副县级领导联系点工作机制。每名副县级领导帮扶一个社区作为联系点,每月到社区开展一次走访调研,从政策、资金、项目、场所等方面为社区提供支持和帮助。

年初以来,北票市在职党员干部下沉社区常态化开展服务,坚持以问题为导向、以居民需求为出发点,把机关党的组织优势、资源优势、人才优势转化为提升社区服务能力的优势,全力打通服务群众“最后一公里”。截至目前,共组织开展各类活动100余场次,党员干部服务时长达1.2万余小时。



北票市城区一角。

本版图片由本报记者张旭摄



电厂社区网格员在小区开展日常巡查。

2 “六联动”助力社区提升为民服务能力

“疫情防控期间,699名市直机关党员干部第一时间下沉社区一线,主动承担起秩序管控、信息排查、环境消杀、物资转运等任务,有效缓解了街道和社区工作人员紧缺的问题。通过党建引领、联动共治,解决了很多以前街道和社区依靠自身力量无法解决的问题,为社区治理增添了新动力。”在日前召开的台吉街道“大工委”联席会议上,街道党工委书记宋洋深有感触地说。

北票市围绕抓党建、抓治理、抓服务,聚焦提升社区服务群众能力,本着“就近、就便、就熟”原则,推动116家市直机关、中省直单位、部分大型民营企业党组织的5000余名在职党员干部下沉全市37个社区,开展“党建工作联谋、疫情防控联管、文明城市联创、平安创建联抓、社区建设联建、文化活动联办”六联动服务,助力社区提升为民服务能力。

党建工作联谋。与社区党组织开展联建活动,定期召开党建联席会议、交流党建工作经验。利用讲党课、“主题党日”活动等形式,教育引导广大党员旗帜鲜明讲政治。

疫情防控联管。以组建党员突击队、设立党员先锋岗等方式,积极参与社区疫情防控、

处置重大自然灾害等突发事件,力所能及地为社区提供人力、物力、财力支持。

文明城市联创。围绕创建全国文明城市目标,协助街道社区做好环境卫生整治、植树绿化等活动,引导居民转变生活方式,营造优美舒适的工作生活环境。

平安创建联抓。以开展“平安社区”“平安家庭”等系列创建活动为载体,通过组建义务巡逻队、帮教小组等方式,帮助社区党组织做好矛盾纠纷排查等工作。

社区建设联建。支持社区搞好基础设施建设,改善社区办公场所和服务条件,共同办好“爱心家园”,做好助残助学、扶贫济困、便民服务等。

文化活动联办。与社区以楼院文化、广场文化、家庭文化等活动为载体,组织开展形式多样、健康向上的群众性文体娱乐活动和精神文明创建活动。

年初以来,北票市市直机关2564名在职党员干部组成37个工作小分队进驻37个社区,充实社区防疫力量,累计协助城区40个核酸采样点完成核酸检测任务,入户排查登记居民人口信息15万人次,为群众办实事2000余件次。

4 创新载体为居民提供更贴心服务

“大爷,您请坐,有啥需要帮忙的吗?”7月4日12时,已是午饭时间,但在台吉街道二村社区便民服务大厅里,社区干部王禹璇还在热情接待前来办事的居民。在这个没有“隔挡”的办事大厅,一张张便民服务桌整齐地摆放着,老百姓可以坐下来和社区工作者面对面倾诉心声。如今,通过去行政化改造,台吉街道已经有6个社区实现了开放式办公。

在开放式办公的同时,台吉街道通过在机关窗口单位和社区实行AB岗和“错时”服务,转变服务理念和服务模式,按照网格化管理方式,从办公室走进网格、走进居民楼、走进住户,解决辖区居民特别是“上班族”由于时间关系到社区、机关办事难的问题,打好服务“时间差”,为居民提供方便快捷服务。

北票市建立了“街道领导干部包社区、街道机关干部包网格、社区干部进网格”工作机制,常态化下沉社区开展好“七个一”服务工作,即街道领导干部每年到社区讲一次党课,每周到社区现场办公不少于一天;街道机关干部每周开展一次网格巡查,每季度至少办一件实事;社区干部常态化在网格中开展服务,当好党的政策“宣讲员”、社区信息“采集员”、社情民意“传递员”、社区管理“监督员”、矛盾纠纷“调解员”、文明新风“倡导员”,每天至少开展一次网格巡查,每周向社区党委书记汇报一次工作,每月对重点人群至少开展一次走访。

按照市城管局在街道设立城管中队的改革模式,将涉及群众切身利益的企业事业单位在街道设立办事机构或下派人员等方式,把资源、服务和管理等职能下放,进一步为基层扩权赋能,赋予街道社区考核评价、综合指挥和人事任免建议权,提升服务群众能力。

合兴社区电业小区内卫生脏乱差、路灯损坏、小区门口处快递随意摆放……这一切,曾经令合兴社区的干部们头疼不已。今年5月,在街道党工委和“大党委”成员单位的支持下,合兴社区遵循“党建引领、基层主抓、业主参与”的原则,着力打造社区红色物业自治组织建设,安装了智能门禁系统和智能快递便民箱,修补了破损的彩砖,规划停车位115个,正在建设电业文化公园……

北票市不断强化社区物业党建联建,以高质量物业服务推进美好家园建设。由住建局牵头,各街道密切配合,对无物业小区采取引入国有物业服务企业提供基本服务,社区“两委”组织居民自我管理等方式,实现物业服务兜底。

北票市还推进符合条件的业委会设立党支部,并引导业委会正确行使职权。他们鼓励业委会和物业服务企业的党员负责人担任社区党组织兼职委员,健全完善党建引领下的社区居民委员会、业委会、物业服务企业协调运行机制,组织社区居民有序参与,共建美好家园。

5 智慧赋能 提升服务群众效能

如今,在北票市,各个社区网格员每天登录北票融媒客户端的“党群一张网、服务叫得响”智慧服务平台进行打卡,遇到问题第一时间由各级平台根据事件性质进行分流交办或逐级审核上报,形成“社区吹哨,部门报到”,各单位、各部门各负其责,协调解决居民各类问题的良好局面。

北票市突出党建引领,全力打造党组织领导下的服务群众、创新治理的“党群一张网、服务叫得响”智慧平台。利用拥有17万下载量的北票融媒APP及覆盖37个社区党组织的“百姓家”视频号资源优势,既没有另起炉灶又减轻了基层重复下载各类APP的压力,构建了“党建+融媒+服务”的智慧平台新模式,打通了宣传群众、教育群众、服务群众的全链条。

按照“应入尽入”原则,北票市将承担基层社会治理和公共服务职责的公安、信访、民政、住建、综合执法、市场监管、应急管理、综合治理、生态环境等部门单位,以及群众利益密切相关的环卫、供电、供水、供暖等企业单位全部进驻智慧平台。通过建立基层党建、网格化管理、智慧治理、便民服务、社区网格、考核管理和指挥调度“七大系统”,接入政务服务事项85项、民生服务事项110项,建立任务清单、责任清单等便民指南121项,整合原有的志愿服务系统,实现了社区服务、政务服务和志愿服务的全覆盖,让数据多跑路,让群众少跑腿。

建立“受理问题—分流交办—联动处置—反馈评价”的标准化全链条办事流程,实现群众诉求处置闭环管理。网格员每天深入网格巡查发现问题,通过北票融媒APP向社区智慧平台报送受理诉求,下级智慧平台处理不了的问题逐级上报,由上级智慧平台统筹协调解决,实现问题第一时间发现、最短时间响应、最快时间核实。

社区、街道、市网格管理服务中心收到上报事件,可分别选择指派给网格员、社区、街道进行处置,也可选择自行处理,或由上级部门协调、指派给职能部门解决。市级职能部门接到上报事件,在规定时限处置后,需要提交处理结果,权责不明需要多部门处理的,由市网格管理服务中心负责指挥调度,联动解决,实现市域闭环管理。

建立评价体系,事件办结后可根据承办单位工作效率、处置结果和群众满意度对承办单位进行评价,并作为“下评上”工作的重要内容。智慧平台系统数据分析程序定期自动为网格员、各级中心、各部门单位进行打分,打分结果将作为年终绩效考核重要参考。截至目前,通过网格员巡查、群众随手拍等渠道,现已办结民生、环境、纠纷调解等事项780余件,实现了事件从发生到办结的全过程跟踪,提高了事件的处置效率,实现了“一屏知全域、一网管全局”,有效提升了治理服务效能。

通过推进“党群一张网”建设,广大基层党组织化解各类矛盾、促进和谐稳定、完善社会治理的能力优势更加凸显,通过充分发挥智慧化服务平台作用,构建起上下贯通的治理服务机制,进一步提升了党建引领治理、服务群众水平。



北票市“党群一张网、服务叫得响”智慧平台。