

甘井子区构建“甘心调”体系推进基层社会治理现代化 甘心为民 调出“幸福滋味”

核心提示

没有高效能的基层社会治理,就不可能有高质量的发展。大连市甘井子区聚焦基层社会治理难点、堵点和痛点,以发现在早、防范在先、处置在小为出发点,围绕社会矛盾纠纷和风险隐患的排查处置,积极发力,抓前端、防未病,建立以“甘心为民、调纷止争”为内容的“甘心调”矛盾风险调处运转体系,通过系统实施“网格+1115”工程,努力把矛盾纠纷和风险隐患化解在萌芽状态。同时不断丰富和拓展“甘心调”内涵和外延,将着力解决老百姓“急难愁盼”的民生实事和全面提升组织力、管控力、服务力摆在突出位置,激发基层社会治理新活力,打造甘井子基层社会治理新名片,全区社会治理体系和治理能力现代化水平不断提升,百姓的获得感、幸福感和安全感显著增强。

党建引领 “甘心调”提升基层组织力

基层社会治理好不好,关键在基层党组织。甘井子区发挥党建引领作用,注重把党的政治优势与组织优势转化为基层社会治理优势,推进党建与基层社会治理深度融合。

通过“支部建在网格上”“党员融在网格里”“要素集聚网格内”三大路径,实现网格党组织体系建设。全区按照合理定界、规模适度、无缝覆盖、动态调整的原则精准划分成2590个网格,在网格内强化党建引领,每200至300户建立一个“网格党支部”,每2栋到4栋楼建立一个“网格党小组”,每1个到3个楼洞单元设立一个“党员中心户”,构建起三级微网格党建工作体系。网格党支部书记、党小组组长由社区党组织成员或社区党员骨干担任,并兼任网格员。党员中心户由政治素质高、热心公益事业的党员志愿者和离退休党员担任。通过党员中心户配合网格员(信息员)采取入户走访、电话沟通、召开民情恳谈会、业主微信群线上互动等方式,精准掌握居民的相关信息和实时动态,以方便察民情、解民忧,架起了党组织与群众之间的连心桥。党员中心户坚持做到“三必访、四清楚、五到位”,即每月对小区住户走访一次,每半月对困难群众、暂住人口、失业人员、重点帮扶对象走访一次,每周对残疾人、独居失能半失能老人、社区矫正人员走访一次;做到家庭情况、隐患问题、矛盾纠纷、意见建议全清楚;居民家庭发生重大变故、遇到生活困难、邻里产生争执冲突、出现安全事故和治安案件时,网格党组织负责人必须及时到位,做到底数清、情况明、措施实、服务精。目前,全区共建立网格党支部1570个、网格党小组3452个,党员中心户8029户,确保事在“网”中办、人在“格”中走,为精细化管理、精准化服务奠

定了基础。为充分发挥基层“战斗堡垒”作用,甘井子区委、区政府依托“甘心调”矛盾风险调处运转体系,统筹推进资源整合,提供充足的人财物支撑。全区共配备17695名网格员、130名专职人民调解员,向街道下沉31个行政编制和160个事业编制,配备13名消防文员,41名员额法官和155名律师包片社区,完成204名下沉干部的分配对接,新招录247名社区工作者。投入2.94亿元用于基层社会治理,其中3800万元投向“甘心调”矛盾风险调处运转体系建设。

扩大党建引领基层治理的影响力,甘井子区开展“共产党员家庭”挂牌引领行动,进一步强化辖区居民党员的身份意识、模范作用,让居民党员能充实到网格员的队伍中来,投身基层社会治理工作中去,壮大网格队伍,提升基层社会治理水平。目前,全区共悬挂“共产党员家庭”标识12517个、“共产党员经营户”标识牌223个。

创新“党建+物业”治理模式,将物业服务融入基层社会治理。按照“有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度”的“六有”标准,投入450万元专项资金补贴52个“红色物业”,把社区物业服务企业打造成基层党组织联系服务群众的工作平台。通过与社区党组织联络,挖掘社区党员力量,成立“红色巡逻队”等小区公益性组织,有效调动居民参与基层治理的积极性和主动性。在小区居委会、业主委员会和物业服务企业共同参与的三方联席会议制度中,推行交叉任职,推荐社区干部兼任物业服务项目监督员,物业企业党员担任社区监督员,凡涉及物业管理领域的重大事项、重要问题,集体会商解决。



润秀社区“两代表一委员”正在研究社区路段增设路灯事宜。



郭北社区干部在睦邻议事厅与网格员群众协商议事。

本文图片由甘井子区委宣传部提供

双线发力 “甘心调”提升基层管控力

金岛门市场堵塞消防通道,市民反映强烈。在“打通生命通道”整治行动中,甘井子区拆除违建53处、500平方米,受到居民好评。

从矛盾到风险再到危机,有发生发展演变的自然逻辑。甘井子区精准研判、科学预见形势发展走势和隐藏其中的风险,由单纯解决矛盾转为整体管控风险,构建基层社会治理新格局。创新建立“甘心调”矛盾风险调处运转体系,甘井子区以网格化服务管理为底座,系统构建“网格+1115”工作模式,升级“1”个联动枢纽指挥调度中心——社会治理综合服务中心,搭建“1”个数据平台——“e线办”,建好“1”套机制——联动联处机制,建强网格员、网络信息员、专职人民调解员、专业化、社会化“5”支队伍,通过线上线下相融合的方式,形成问题联治、工作联动、信息联通、平安联创的社会治理机制,实现网格事项发现处置全过程闭环管理。

在线上,“甘心调”建设覆盖区、街、社区(村)、网格四级的线上流转平台,包含网格员信息管理、案件管理、智能联动、视频点调、绩效考核、警情研判等模块,并基于区域地图接入报警柱、视频探头、人口信息、平房区、危化企业、燃气企业、加油站等信息。平台通过小程序为群众提供矛盾纠纷调解申请,畅通群众诉求渠道,连通法院平台导入法院案件,融入网格员、网络信息

员、专职人民调解员、专业化队伍、社会化队伍,实现矛盾纠纷、风险隐患案件的发现、上报、登记、受理、分拨、交办、调处、督办、反馈、归档、研判一体化线上管理。同时,平台运用知识图谱技术,对大数据分析,着力解决基层矛盾纠纷、风险隐患调处工作中数据采、管、用中的瓶颈问题,探查基层矛盾纠纷、风险隐患背后的隐性关系,及时发现高发案件的时空关系,分门别类制定标准化处置流程,为基层源头治理、末端管控提供科技赋能。截至10月中旬,平台共上报案件6426件,办结数量6276件,办结率达97.67%。

在线下,区级层面,区领导统筹协调相关单位进行联动联处,实现居民议事、政府决策、会商解决的问题调处闭环管理;街道层面,整合调度驻街站所力量,及时有效处置网格、社区上报的各类疑难纠纷和风险隐患;社区层面,加强与“三官(警官、法官、检察官)两师(律师、心理咨询师)及专职人民调解员、社会组织的沟通联动,最大限度实现“五社联动”;网格、楼院层面,建立“居民议事会”“评理说事点”826个,为居民自治搭建平台。一系列举措,切实将矛盾纠纷、风险隐患防范在先,化解在早、处置在小。

去年7月,甘井子区在中华路街道启动线下试点工作。街道整合矛盾风险化解、信访接待、公共法律服务等平台,建成

社会治理综合服务中心和“甘心调”矛盾风险调处中心,组建“4+N”服务小组,即网格员、专职人民调解员、网络信息员、社区民警和“N”名网络心理咨询师、派驻法官、心理服务志愿者队伍等,开展社会矛盾风险隐患排查处置。网格信息员通过进百家门、知百家情、化百家怨、处百家事的“四百”工作模式,及时掌握网格情况,通达上下信息,发挥着宣传员、巡查员、处置员、信息员的“四大员”作用。试点以来,街道共调处各类纠纷案件701件,调处成功652件。其中调处2年以上历史积案32件,协调法官、律师等力量成功调处20件。在中华路街道典型示范下,全区各街道对标对表,找差距、补短板、强优势、抓提升,“甘心调”体系在全区呈现全面铺开、多点开花、整体推进的良好局面。

“甘心调”打破了基层自身能力、资源与专业性的局限,和12345政府服务便民热线共同落实日常监管,消除安全隐患,守住城市安全底线。通过集中力量、统一行动,积极开展危化企业、九小场所等重点区域,疫情防控、电气火灾等重点领域的社会矛盾纠纷和公共安全风险隐患大排查、大起底、大整治行动。在高层建筑消防设施安全隐患排查整治中,投入1.2亿元为全区11个街道60个小区的563栋存在消防栓无水隐患且无整改主体的高层民用住宅实施专项维修。

■甘井子时讯 SHIXUN

“积分制”管理 带来社区治理新气象

本报讯 认真履责、工作表现突出、受到上级党委政府表彰,加分奖励,让实干者尝“甜头”;履行责任不力、措施落实不力、工作消极应付,减分处罚,让失职者品“苦果”。大连市甘井子区建立“量化考核、积分管理”的社区工作者考核机制,通过“正向激励”和“反向约束”并举,实现“小积分”管好“大队伍”。

甘井子区有社区工作者2346人,聚焦社区治理效能提升和公共服务水平提高,甘井子区出台《甘井子区社区工作者绩效考核办法》,内容涵盖日常网格巡查、矛盾排查化解、便民服务、基础信息采集和社情民意收集、疫情防控 and 文明城市创建等8个板块,明确岗位职责和考核指标。实行量化积分管理,夯实基层基础数据,明确工作事项清单,运用智慧化考核评议。

绩效考核通过近半年探索实践,取得扎实成效。网格内人、地、事、物、组织等基础信息数据完善,社区开展工作得到基础数据有力支撑,助力基层社会治理精细化、精准化。事关群众切身利益的“急难愁盼”问题得到有效解决,社区工作效率、队伍素质、群众满意度得到大幅提高,社区治理能力和服务水平全面提升,群众满意度达到99.8%。

和合居社区 “四个创建”化解生活难题

本报讯 甘井子区辛寨子街道和合居社区聚焦辖区痛点提升基层治理效力,通过四个“创建”活动,有效解决居民就业难、养老难、孩子课后无处去、矛盾纠纷化解难四大问题。

创建“和合就业驿站”,通过辛寨子街道线上“码上”就业服务平台及社区网格就业管家服务,“点对点”“一带一”开展就业指导,打造“15分钟就业服务圈”,实现零就业家庭“动态清零”,辖区就业率几年来均超98%,今年1月份荣获国家充分就业社区称号。

创建“居家养老服务中心”,目前入住15名半失能老人,并为小区内老年人提供短期托养、日间照料、助餐助浴、陪老人聊天等特色养老服务,解除一些子女因工作繁忙无法照顾老人的后顾之忧。

创建“和合图书馆”,通过4点半课堂、故事妈妈(爷爷、奶奶)宣讲团、“小手拉大手”等系列活,解决学生课后去处问题,让孩子养成阅读好习惯,形成书香社区的浓厚氛围。

创建“和睦”和善”和悦”和邻”红色楼院议事庭,让百姓在党员、网格员、信息员、人民调解员组织下自商自量自己楼院的问题,在议事评事说事里,倾听群众诉求,沟通交流感情,使矛盾有效化解。

华国社区 居民自治共建新家园

本报讯 甘井子区中华路街道华国社区水彩巷有6栋居民楼建于上世纪90年代,多年无物业管理,基础设施老化,公共服务薄弱。社区党委实施“华彩家园”自治项目,探索建立楼院党支部领导、自我管理、党员当先锋、居民全参与的党建引领自我管理工作机制,有效破解了无物业小区治理难题,居民的自治意识和文明素养显著提升。

社区党委引领,楼院党支部牵头,参照业委会成立模式,设立党组织领导下的华彩家园自我管理委员会,制定《华彩家园自我管理章程》《华彩家园自治公约》。坚持“民事民提、民事民议”,成立由楼院党支部委员、自我管理委员会委员、居民代表等组成的华彩家园民主协商议事会,通过“建一议一决一转一办一评”七步工作法,及时将网格员、信息监督员、居民反映上来的各类问题和矛盾纠纷一一化解。近三年来,累计召开议事会76次,解决居民急难愁盼问题322件。

成立由30名党员群众自愿组成的具有读书宣讲、环保护绿、调解说理、敬老孝亲等志愿服务功能的“管家团”,创设“菊英姐姐微课堂”“无业老人暖阳餐”“益网情深”等特色载体,引导居民积极参与家园自治,并借助在职党员、辖区企业、共建单位、“两代表一委员”等各类社会资源,通过共驻共建的方式,汇聚基层治理合力。

龙江社区 “五治融合”提升治理效能

本报讯 甘井子区椒金山街道龙江社区积极构建新型基层治理体系,推动社区从传统管理向现代治理转变,形成党建引领、“五治融合”基层治理新格局。

“楼院议事+党员先锋岗”的自治模式。在楼院网格打造“楼院议事吧”自治微阵地,组建网络服务组团,开展党员先锋岗活动,通过党建引领,实现社区党建与居民自治有效融合。

“文明楼院+家风家教”的德治模式。开设道德讲堂,组织开展文明楼院创建活动,开展多种形式德治建设宣传。评选先进典型,举办丰富的文化活动,提升群众道德素质,践行社会主义核心价值观。

“民情恳谈+社区社会组织”的善治模式。建立民情恳谈制度,街道领导班子、人大代表、政协委员、居民代表、辖区企业单位代表等与群众零距离、面对面倾听民声,了解民意,共议民忧。

“党建联合体+志愿者”的共治模式。成立社区党建联合体,实现共建共享目标。实行网格化管理,“实现在一格中走,事在格中办”的一网统管、一网通办模式。

“普法教育+法律服务”的法治模式。坚持开展普法教育,增强群众法治意识。成立社区法律服务站,为群众提供法律咨询等服务,及时化解矛盾纠纷。

本版稿件由本报记者杨丽娟采写

解忧便民 “甘心调”提升基层服务力

椒金山街道金四街9号楼旁大树枝叶繁茂,但树上生了许多虫子,夏天居民不敢开窗;金荣路11-1号1单元下水堵塞,1楼住户家中臭气熏天,无法正常生活;老年人买菜遛弯儿后,想在楼院中找个地方坐下休息没有凳子,很是苦恼……网络信息员排查中了解到这些问题后,先行处置,及时线上上报,相关部门及时给大树打药、疏通下水管道、安装楼院慈善桌椅。居民夏天喜欢开窗了,基本生活得以保障了,休闲时光更舒心了。

小康梦、强国梦、中国梦,归根到底是老百姓的“幸福梦”。甘井子区想群众之所想,急群众之所急,办群众之所需,拓展“甘心调”服务功能,创新建立“三办”服务体系,提升基层服务力。

让权责更清晰、服务有深度、群众更方便,切实实现社区职能归位、减负增效,甘井子区扎扎实实推进为民办实事的力度和深度,制定包括“医参保缴费”等18项“立即可办”;“空巢、独居、孤寡老人提供社区配餐、购物服务”等12项“协助办”;“组织商业服

务机构为辖区居民提供优惠便民服务”等10项“联席办”清单,对社区工作事项进行制度化、规范化、清单化。

目前,甘井子区219个社区(村)在社区、物业、楼院悬挂公示牌共计638块,为群众办理3700余件事项,其中“即办”事项2800余件、“协办”事项560余件、“联办”事项310余件。“三办”服务带来的新变化新成效,得到群众广泛好评。

为提高社会治理的智能感知、信息共享、精准处置能力,甘井子区建立联动枢纽智慧调度中心,深入推进智慧服务。联动枢纽智慧调度中心按照两区五室标准建设区、街、社区(村)三级社会治理综合服务中心,发挥统筹指挥、综合服务、联动联处、宣传展示等基层社会治理“指挥部”作用,整合公共法律服务中心、行政争议调解中心、社会心理服务中心等,进一步理顺协同、沟通、配合机制。采用线上线下相结合的模式,建立“依据数据说话、管理、决策、创新”的智慧治理模式,实现与12345政

府服务热线并行运行,“一网统管”全覆盖。

为提升基层治安管理和群众精细化水平,甘井子区积极打造集社区规范管理、数据深度挖掘分析和智能研判预警于一体的“智慧社区管控平台”,建成智慧社区样板间20个。智慧社区在物理封闭基础上,对人脸识别、车辆微卡口、高清探头等前端信息采集设备进行整合链接,对人员、车辆、物联传感等信息进行非接触式采集,做到“人过留脸、车过留牌、机过留号”,全息掌控人、车、物、案等实时动态,基本实现信息采集更加多元、社区管控更加智能、打击防范更加精准、服务群众更加便捷的工作目标。

甘井子区还科学制定并实施各类矛盾纠纷、风险隐患、老百姓“急难愁盼”的民生实事标准化化解处置方案,以“标准”引领和规范服务。



和合居社区打造基层社会治理智慧中心,精准服务居民。

亮身份活动,主动接受群众监督。建立激励机制,对网络信息员、网格员、专职人民调解员进行系统化实时考核,强化网格员履职尽责意识。

党建引领,双线发力,解忧便民,“甘心调”推动着甘井子区基层社会治理发生着深刻变革,基层社会治理体系日臻完善,百姓

的获得感、幸福感和安全感显著提升。基层社会治理的生动实践,吸引了越来越多的下沉干部和党员居民参与其中,更多年轻人踊跃报名成为社区志愿者,为基层治理不断注入生机与活力。“甘心调”汇聚的强大势能,必将引领甘井子区的基层社会治理不断跃上新台阶。