

# 打造“回音壁” 深耕“责任田” 架起“连心桥” 阜新绘就市域社会治理新“枫”景

本报记者 李 越

核心提示

把民意诉求作为第一信号,把群众满意率作为第一标准,把解决问题的质量效率作为第一要求,把矛盾纠纷化解在当地作为第一任务……阜新积极探索,大胆实践,将“阜政通”模式作为推进市域社会治理现代化的创新举措,通过构建“线上诉求一平台,线下问需一张网,现场服务一中心”一体化服务模式,倾听百姓声音,了解社情民意,解决急难愁盼,高效化解矛盾。

如今,“阜政通”运行已有一年半的时间,通过党建引领,整合基层治理资源力量,有效发挥了社会治理基础性、牵动性、保障性作用,已然成为阜新市域社会治理的好抓手。通过严格落实首问负责制,首接首办、即问即办、限期办结,“让我来办成为一种意识、让快速办成为一种习惯、让办得好成为一种必然”。全市各级党员干部主动问需于民的意识显著增强,干部作风得到了明显转变,服务群众水平有效提升。

下一步,阜新市委社会工作部将在党委层面统筹力量,全力推进“阜政通”模式市域社会治理工作,持续强化品牌优势,做大做强“阜政通”,坚持和发展新时代“枫桥经验”。



阜政通海州区线上诉求平台现场。

## 线上“一平台” 吸纳百姓诉求“一网通”

打开手机微信,进入“阜政通”小程序,可以看到这样一段话:“您好!这里是‘阜政通’办事平台。您的事就是我的事,有事您尽管讲,我将尽责尽快为您处理好、服务好。”

这段话的下面,分别是阜新蒙古族自治县、彰武县、海州区、细河区、太平区、新邱区、清河门区7个县区的入口。群众要和哪个县区的负责人“对话”,可直接点击该县区的名字,进入反映问题平台,留下联系方式,描述有关问题和诉求,提交即可。



阜政通手机小程序。

之后,诉求信息将通过“阜政通”平台工作人员之手,根据诉求内容,被分拨到相关部门。

海州区社会治理综合服务中心阜政通平台工作人员厚贵鑫,就是专门从事百姓诉求分拨工作的一员。“去年3月份入职‘阜政通’平台,每天的工作就是对百姓诉求及时进行流转。”厚贵鑫说,可别小看了诉求分拨这个环节,这是帮助百姓解决问题的第一关,需要充分了解百姓的诉求内容,并精准对接到相应的职能部门,减少百姓的等待时间。

不仅有微信小程序,这个线上平台,实际上是多条“线”连接群众,共同工作。微信、电话、网格员代诉、12345等渠道,都可收集百姓所要反映的问题,方便不

同年龄、不同习惯的诉求人。建好平台,更要用好平台。为了让更多群众知晓“阜政通”的职能,阜新市不断拓展“阜政通”宣传途径,持续提升群众知晓率。通过利用市信访局微信公众号刊发县区、市(中省)直单位解决群众诉求的典型案列,每月2次,连续3个月向全市158万手机用户推送“阜政通”相关信息,以点带面提高影响力。通过发一封短信,让“阜政通”找百姓。

“从我们每天接到诉求件的数量就可以看出,知道‘阜政通’的人越来越多了。”厚贵鑫说,以海州区为例,在阜政通开通之初,每天接到的诉求件大概10件。现在每天诉求件可达到百件,充分说明了这个平台在吸纳百姓诉求方面的能力在提升。



细河区社会治理综合服务中心工作人员接待反映问题的群众。



阜新县诉讼服务中心工作人员受理百姓诉求。

## 现场“一中心” 兜底施治“疑难杂症”

小事不出网格,就地化解。而那些问题并不单一的“疑难杂症”,可放心交给现场“一中心”来解决。

“一中心”即市级成立市域社会治理综合服务中心,各县区成立县区社会治理综合服务中心,并实体化运行。这个中心,是解决百姓诉求问题的核心所在。

现场服务“一中心”设在市、县(区)两级,采取“1+7”模式运行,即以市级服务中心为核心枢纽,辐射带动7个县区社会治理综合服务中心工作,统筹推进市域社会治理工作走深走实。

首先是整合现场中心功能,实现“小中心”发挥“大作用”。现场中心将诉讼服务中心、人民调解中心、信访接待中心、行政调解中心进行

功能整合,规范管理,统一运行,实行一窗受理、分流交办,为全市群众提供信访接待、矛盾调解、法律援助、案件受理、审判执行等综合性服务。

“目前已有18家单位入驻我们中心,有群众来到现场寻求帮助,我们先进行分流,了解其相关法律诉求,并请相关部门工作人员马上到现场,着手解决问题。”王岚说,即使是那些不知道找哪个部门来解决的问题,平台也进行兜底,以快速解决百姓需求为准则。

“今年3月份,平台接到群众投诉,发现辖区内有线电视杆严重倾斜,威胁过往行人及车辆安全。”王岚赶忙现场分析研判,指定区住建局立即出动吊车、铲车、施工人员进行紧

急施工,仅用2小时就妥善解决了群众诉求。这个电线杆是没有产权单位的,是“阜政通”平台进行了“兜底”,将隐患排除。

与此同时,推进诉源诉源共治,构建大调解格局。现场中心采取诉源与访源治理相结合的方式,人民法院、司法行政部门、信访接待、公安机关、劳动争议仲裁委员会等职能部门进驻现场中心办公。坚持“调解优先、应调尽调”原则,形成集约高效、多元解纷、交融互动的大调解工作格局。

在阜新县社会治理综合服务中心,已经69岁的荣庆兰退休后发挥余热,凭借丰富的工作经验和阅历,进行婚姻家事方面的调解,年初至今已成功调解了100余件。

## 线下“一张网” “铁脚板”将问题解决在萌芽

线上“一平台”,可以说是吸纳百姓诉求的“主力军”;而线下“一张网”,则是线上“一平台”的有益补充,兼具吸纳百姓诉求和消除问题萌芽的双重职责。

线下“一张网”,是将城市基层划分为街道、社区、小区、楼栋四级网格,将农村基层划分乡镇(镇)、村、屯(组)三级网格。坚持“基层吹哨、部门报到”原则,自下而上主动发现问题、解决问题,形成网格闭环,其核心是实现网格内事务分级就地发现和解决。

目前,阜新市以县区为单位统一明确网格员公示牌的规格、样式和内容标准,并在社区小区醒目位置将网格员及楼栋长的姓名、照片、联系电话、工作职责、监督电话等基本信息进行公示,群众遇到困难知道找谁来解决。同时,发挥帮办代办服务功

能。激励网格员走街串户,开展“敲门行动”,积极寻找、收集汇总问题线索,能独立解决的立即解决,自身难以解决的及时上报“阜政通”平台推动解决。

以新邱区为例,建立了创城随手拍工作群,很好地发挥了线下网格员的作用。据介绍,该工作群共有400多人,区里主要领导、相关工作人员、全区住宅小区楼栋长及网格员都在其中,大家在一起“云端”,关注辖区内民生热点。

“网格员甩开‘铁脚板’,用自身长年积累的生活经验以及工作经验,随时走随时发现可能存在的问题隐患,将小问题消灭在萌芽。解决不了的问题,发到群里,相关部门认领,并给出反馈结果。”新邱区社会治理综合服务中心主任王岚说。

## “两首一督”发力 从“要我干”到“我要干”



海州区网格员在百姓议事亭走访。

阜政通模式之所以收效明显,离不开首席办事员机制、首问负责制以及全程跟踪督办“两首一督”作支撑。

首席办事员,由市委书记、各县(区)委书记担任,并向社会进行公布,疑难、重点问题均由首席办事员转

办督办,确保群众反映事项“事事有回音、件件有落实”,有效提高工作质效。

首问负责制,要求受理诉求的单位和人员是首问责任主体。“首问”即首问负责制,首问责任人对于群众提出的问题或要求,无论是否是自己职责范围内的事,都要负责到底,给群众一个满意的

答复。”阜新县信访网络投诉受理中心主任齐苏说。对于群众诉求,采取“1+1+7”模式(1天交办、1天受理、7天办结)受理办理,让快速办、办得好,书记办成为常态。

全程跟踪督办,指建立拟办、催办、督办、移交、归档等督查督办工作流程,通过下发催办单、督办单、现场调研、明察暗访等形式,常态化开展现场督查、联合督查、专项督查、线上督查等,将督查督办结果作为年度考核重要依据,并对涉及不办、推办、慢办、乱办等违反工作纪律规定的人员和单位,给予提醒、约谈、移送纪委问责,倒逼党员干部及时有效处理群众诉求。

下一步,阜政通将继续发挥好首席办事员作用。突出“快速流转、快速处置、解决彻底、群众满意、问责跟进”工作特点。把好审核结案关口,严格执行“拒不接单的不放过、解决不迅速的不放过、群众不满意的不放过”工作要求,坚决杜绝“推脱绕”现象发生。

## 办好“小事” 成就“大事”

李 越

天下大事,必作于细。天下难事,必作于易。

“大事”与“小事”,“难事”与“易事”,向来相互依存,相辅相成。而千家万户的“民生小事”,就是社会治理的“头等大事”。

“阜政通”,“解锁”了大事化小的技能,找到了化繁为简的密钥。可以说是阜新市社会治理能力和治理体系现代化建设的一项重大

突破。

简单是基础。“阜政通”的入口很简单,任何人在任何时间打开小程序即可反映问题,操作容易,方便群众。解决问题的过程同样不需要群众操心,不管问题多难多复杂,都是阜政通的“事儿”,群众只需静待佳音。

有效是原则。“阜政通”的流程很合理,群众可自下而上反映问题,寻求帮助。做到小事不出网格,大事不出社区。若是某地出

现较为集中的共性问题,还可提示相关部门“按图索骥”“找寻病根”,进而对症下药,解决问题。

制度是关键。好想法、好思路要落到实处,才能发挥作用。如何让“阜政通”高效运转,取得实效,首席办事员是一项重要制度设计。市委书记、各县(区)委书记真正扛起责任,调度诉求事项,化解矛盾纠纷,确保了群众反映事项“事事有回音、件件有落实”。

可以说,“阜政通”模式是阜新市域社会治理的路径创新,是平台和制度体系的系统重建,是平台群众诉求的流程再造。

这种模式,清晰阐释了“治什么,谁来治,怎么治”的问题,让社会治理有抓手;这种模式,懂基层、懂群众,从实际中来,到实际中去,让社会矛盾得到有效化解;这种模式,敢于动真碰硬,自我加压,主动做“热锅蚂蚁”,将“烫手山芋”攥在怀里;这种模式,汇聚

了多元主体,让各职能部门通力合作,成功实现了从“物理融合”到“化学反应”。

让群众有事有处办、理有处讲、苦有处诉、难有处解……“阜政通”赢得了百姓认可、群众点赞,同时“阜政通”还在不断丰富自身内涵,全方位融入阜新品牌。

民生分量千钧重。用心倾听,用情沟通,用服务,就一定能确保“阜政通”叫得响、用得好、推得开、立得住。

## 诉源治理成为 基层治理“幸福密码”

本报讯 记者田甜报道 诉前调解各类纠纷5154件,调解成功率86.94%,新收一审民事行政案件同比下降25.4%,新收执行案件同比下降6.69%……今年1月至4月,阜新市两级法院新收民事行政案件数量再度下降,诉前纠纷调解成功率不断提升。

消未起之患,治未病之疾。诉源治理工作是在社会矛盾纠纷形成诉讼之前进行有效管理和控制,避免或减少纠纷升级为法律诉讼案件,是实现市域社会治理现代化的重要举措。阜新法院聚焦“诉源、执源、访源”一体治理,坚持“诉前、诉中、诉后”一体推进,实现了“案源、执源、访源”三源同降。

推动解纷资源整合。阜新市7家基层法院全部实现市域社会治理线上平台接入,线下中心实体化运行,入驻人员40名。依托社会治理中心“一窗受理、分流交办”职能,与各解纷部门的协同配合,共同推进纠纷即时解决、实质化解、源头预防,推动诉源治理从法院一家“单打独斗”到全市发力“多元共治”的转变。

坚持调解向前延伸。阜新法院扩大解纷“朋友圈”,设75间诉前调解室,制定35项配套制度,选齐配强诉前调解员62人;与司法局、工会、工商联等部门联合建立联合解纷,诉调对接平台;引入71家特邀调解组织,137名调解员入驻平台;开展“法官进网格”活动,选派85名法官进驻基层司法所,指导化解纠纷百余件。

打造多元解纷前哨。阜新市持续推进“枫桥式人民法庭”建设,2023年至今,共有14个人民法庭审判质效进入全省第一方阵。通过开展“无讼乡村社区”竞赛,阜新、彰武两县27个村屯实现纠纷就地解决。

大数据赋能基层治理。针对案件反映出的社会治理问题,阜新市中级人民法院发布年度司法大数据分析报告,通报一审民事行政案件收案情况,为深化诉源治理提供决策建议和参考。2023年,物业纠纷频发,阜新中院成立课题组开展深度调研,同阜新市住建局联合出台《物业服务合同纠纷源头治理工作实施意见》。全年有效化解物业纠纷4745件,新收案件同比下降31.5%。2024年1月至4月,新收案件同比下降75.57%。

简讯 JIANXUN

## 新邱区 “逢六说事”暖民心

本报讯 记者田甜报道 5月18日是周六,正是阜新市新邱区“逢六说事”的日子。一大早,新邱区新发屯街道海新社区居民就通过“逢六说事”平台向社区反映,自己家的窗框边上的水泥层开裂,随时有掉落的风险,希望社区帮忙维修。了解情况后,社区网格员迅速同物业联系维修,当天就将开裂的窗框水泥层抹灰,排除了安全隐患。

修水管、清垃圾、小区绿化、照顾老人……社区居民的诉求琐碎而细微,却是他们幸福感的重要衡量标准。为畅通群众诉求渠道,全力解决群众的烦心事、闹心事,2022年,新邱区创新基层工作机制,由村、社区党组织牵头,组建由辖区单位、党员群众、志愿者等组成的“逢六说事”队伍,每周六定期举办说事会,面对面倾听居民的声音,共同商讨解决方案。

“逢六说事”工作机制全面铺开,新邱区逐渐形成了小纠纷不出网格,大问题不出村(社区)的党建引领基层社会治理的新格局。“逢六说事”的内涵也不断丰富,形式不断创新;说事地点不再局限于室内,而是哪里有问题就到哪里开;说事范围越来越细,越来越贴近百姓;变线下为线上,结合“12345便民服务热线”等渠道,居民坐在家中就能反映问题。如今,“逢六说事”已成为新邱区基层治理的一大亮点,为构建和谐社区、幸福新邱奠定了坚实基础。

## 清河门区 “微治理”传递“大幸福”

本报讯 记者田甜报道 “尊敬的广大居民朋友,你们好!这里是乌龙社区新时代文明实践站‘乌龙之声’广播栏目,今天播报的内容主要有关于消防、燃气安全方面的讲解及注意事项。下面,先请听……”5月19日上午9时,阜新市清河门区新北街道乌龙社区准时响起广播播报声,每天15分钟的“乌龙之声”从2020年就开始伴随着社区居民开启一天的生活。

社区是城市基层治理的“最后一公里”,近年来,清河门区乌龙社区围绕提升社区治理效能,紧盯影响居民日常幸福感的身边小事,找准“小切口”,做优“微治理”,撬动“大幸福”。“乌龙之声”广播就是提升居民幸福感的“小事”之一。每天的广播将生活常识和国家方针政策与社区实际紧密结合,燃气安全、健康卫生、普法宣传、就业政策解读等内容以通俗易懂的语言向居民群众“广播”。一群特殊的小小广播员——社区的小居民,也将自己撰写的诗歌、朗诵稿件带到广播站,与社区居民分享。

社区工作人员深入基层,建设社区议事长廊、网络议事流动点三级议事架构,用“唠家常”的方式用心倾听居民的声音。为了更好地服务居民,乌龙社区还成立了10支志愿服务队伍,日常开展安全检查、卫生整治、普法宣传、防范诈骗宣讲等活动。志愿者还为辖区老人提供上门义诊、采买蔬菜送上门、上门为老人理发等暖心志愿服务,让社区成为居民幸福生活的温馨港湾。

本版图片由本报特约记者姜楠摄