

管好“小事”就是治理“大事”

上海探索社会治理创新辩证法，从群众最关心的“小事”做起，破解民生“痛点”，疏解政策“堵点”

□ 姜 微 姚玉洁 郑钧天

上海要“努力走出一条符合特大城市特点和规律的社会治理新路子”。牢记嘱托，不忘初心，上海持续求解基层社会治理创新：把“创新社会治理、加强基层建设”列为市委重点调研课题，并出台“1+6”文件，理顺条块关系，推进权限下放、资源下沉，提升为民能力，扩大社会参与……

上海市委表示，从人民群众关心、让人民群众满意的事情做起，把党建引领贯穿始终，在智能化上加快步伐，更好激发社会参与活力，不断增强基层队伍本领，全面构建井然有序又充满活力的社会治理新格局。

党建围着民心转

长宁区上航新村曾经有一段让居民绕着走的“垃圾路”，经过4年多治理，小区垃圾分类定时定点投放支持率上升到99%，日均垃圾量减少约55%。上航新村居委会党支部书记朱雪菊对新华社记者说，通过党员发动骨干、骨干发动楼组、楼组发动片区，组建党员志愿者工作室等方式，小区环境变美

了，党与群众的心贴近了。

加强和创新社会治理，党建是“主心骨”。河道水环境治理难？奉贤区吸纳党员担任“党员河长”“民间河长”，创建“党员护河护水责任示范岗”，河浜重现水清岸绿。白领吃饭难、打车难？陆家嘴金融贸易区以党建为抓手，动员各楼宇开设白领食堂，开通6条金融城专线巴士。大型居住社区规划建设滞后、群租盗案高发？闵行区由社区党委带头啃“硬骨头”，仅康城小区就拆违8600多平方米，整治非法居住2100多处……

“越是急难险重的岗位，越需要政治过硬、作风优良的党员迎难而上、接受磨砺。”闵行区委书记记朱芝松说。

“战斗堡垒”接地气，“智能网联”聚人心。在宝山区罗店镇党委书记翟新昌看来，借助现代科技提高社会治理智能化水平，通过互联网、大数据等信息化手段打破壁垒，辖区的党建引领和社会治理无缝隙连通。

在宝山区打造的网上平台“社区通”里，居（村）党支部书记成为“群主”，干部和社区工作者轮班在线，3万多名党员在“社区通”上亮明身份，落实单

位、社区“双报到”制度。“社区通”成了党员群众一起唠嗑、献计、出力的“公共客厅”，高空抛物、车库遛狗、倾倒垃圾等烦心事一一解决。

一切围着基层干

群众最关心、痛感最强烈的往往都是看似不起眼的“小事”。上海各级干部形成共识：一切围着基层想，一切围着基层干，一切围着基层转。上海市委明确要求，对于下级反映强烈的突出问题、久拖未决的复杂问题、面上存在的共性问题，要跨前一步、及时答复、推动解决。

嘉定区马陆镇北管村曾是有名的“落后村”，虽然经济水平上去了，但环境脏、治安乱、人心散。2014年以来，北管村以党建引领基层自治共治，建立“村规民约”，建立健全“党员联系户”“代办不跑腿”等服务制度，村级治理取得明显成效。

北管村党总支书记沈彪说：“有事必到、好事想到、难事帮到、说到做到，管好小事就是村级治理的大事。”

改革进入深水区，对于没有成法但群众呼声强烈的领域，上海先行先试，探索社会治理创

新。上海市日前发布《关于促进和加强本市3岁以下幼儿托育服务工作的指导意见》和相关文件，探索构建“政府引导、家庭为主、多方参与”的托育服务体系。

“托育机构的设置标准和管理办法并没有明确的上位法，很多方面带有突破性。要落实好条块联席会议、基层约谈等制度，为基层解决疑难问题提供有力支撑。”上海市委有关负责人说。

主动下沉解“痛点”

不只是鼓励群众上门“找茬”，也对标最好，主动下沉“找差”。今年以来，上海在全市启动大调研，聚焦治理“难点”，破解民生“痛点”，疏解政策“堵点”。

“老破小”小区物业治理难题，由于诉求多元、利益复杂，成为基层群众反映强烈、屡治难愈的“顽疾”。

虹口区欧阳路街道办事处主任许勤在走访几百户居民后，提出对部分规模小、区位相邻的“小小区”进行合并，小区管理共享，规模效应使物业公司盈利、管理水平提升、小区品质环境改善，受到群众称赞。

大调研启动以来，上海广大党员干部改变了在办公室“憋思路”“凑点子”“文来文往”的工作作风，深入基层“大课堂”，问计群众“好老师”，一些长期困扰基层的老大难问题迎刃而解。

4月中下旬，上海12位委办局负责人轮番走进“2018民生访谈”直播间，倾听群众“吐槽”：小区停车难、租赁住房少、老人社区护理难……群众对美好生活的期待不停步，社会治理的“绣花功夫”就无穷尽。

“上海建设全球卓越城市，在提升‘硬件’品质的同时还要不断提升‘软件’品质。徐汇区下一步将整合资源构建多维度服务体系，探索党建引领自治共治的治理模式，进一步提升群众获得感。”徐汇区委书记鲍炳章充满信心地说。



“智能公章”预防基层“微腐败”

近年来，河北省霸州市采用“智能公章”模式，将乡村两级公章全部嵌入印章监控仪中，由乡镇公章办工作人员严格按照流程审批用章，确保盖章时间、事由、内容、责任人等信息实时上传系统，避免“人情章”“关系章”出现，进一步规避“微腐败”。图为霸州市霸州镇政府工作人员通过用印系统为村民盖章。

新华社记者 李晓果 摄

冷观热评

激发基层协商的治理效能

□ 吕晓勤

基层协商直接关涉群众权益，是优化公共政策的重要途径。然而有媒体报道，少数地方的基层协商存在重形式、轻实效的现象：为避免“失手”，协商只找几位关键人商量；遇到麻烦事，“事先办了，后面慢慢再谈”；村民“被代表”，并没有参与相关方案的制定过程……凡此种种，弱化了协商的效力，也影响到群众入思考作风怎样更“严”更“实”、决策如何更贴近实际。

可以说，基层协商参与越广泛、讨论越充分，就越能凝聚共识、收获真知灼见。而当群众的声音被认真倾听，政策的初衷被全面理解，原本可能存在的认知误区、思想障碍，自然也会消解。

今天，经济社会快速发展，思想观念多元多变。征地补偿方案的制定，环境卫生管理的优化，社会治理手段的完善……在广袤的基层，涉及群众利益的决策和工作无所不在。有事多商量、遇事会商量，既是为了出共识、出办法，也是为了出感情、出团结。

基层治理经常面临复杂的局面，充分运用协商手段，广纳群言、广集民智，我们就能绘就民心民愿的最大同心圆，为干事创业凝聚起更大正能量。

相关资讯

武汉为街道办全面“减负”

街道办职责将以公共管理和服务为主

本报讯 今后，街道办事处职责将以公共管理和公共服务为主，上级部门不得擅自给街道办“增加负担”。来自武汉市人大常委会的消息称，新修订的《武汉市街道办事处条例》（以下简称《条例》）将于6月15日起施行，街道办将被全面“减负”。

武汉市法制办相关负责人表示，近几年，街道办事处作为基层单位，经常遇到各种“派活”，堪称“不能承受之重”，导致其真正的管理服务职能无暇顾及。

修订后的《条例》规定，市、区政府职能部门将职责范围内的行政事务委托或交予街道办事处承担的，须经市、区人民政府审核批准，并应听取街道办事处的意见。政府职能部门委托或交予街道办事处承担相关行政事务的，应当同时为街道办事处提供相应保障措施，并赋予

街道办事处在工作履职、人事任免等方面的管理权。

在创新社会治理的背景下，推进社区共治和指导基层自治是街道办事处的重要职能之一。修订后的《条例》明确，街道办需动员各类社会力量参与社区治理，建立健全基层民主协商机制，指导居民（村民）委员会等基层群众性自治组织开展活动，依法组织和指导业主大会、业主委员会的组建等。

《条例》还规定了街道办事处的工作机制。设立街道网格化综合管理平台，负责巡查辖区内城市管理、食品药品安全、环境保护、安全生产、社会治安和公共服务等工作，街道办事处根据巡查发现的问题进行派单调度、协调督办；设立街道政务服务平台，受理居民（村民）申办公共服务事项。

（廖 君）

双休日里 党员服务社区

近日，北京市丰台区东高地街道开展“双休日党员义务劳动”活动，辖区内居住的各单位的百余名党员参加了清洁社区环境、慰问老年人、发放保护环境宣传册等活动。图为东高地街道万源西里社区的一位党员志愿者在清洁社区宣传栏。

新华社记者 李欣 摄

延伸阅读

打破信息孤岛 小街道实现“大作为”

北京西城区西长安街街道打通40项公共服务业务平台，提升社会治理能力

□ 乌梦达

一个部门一个“数据烟囱”的信息割据，让百姓多跑腿、难办事，是近年反映突出的民生“痛点”。

地处首都功能核心区的北京市西城区西长安街街道，2016年筹备创立了全国首个基层政府大数据中心，通过改革打破十余个部门的信息孤岛，织出一张网，方便了百姓办事，也提升了社会治理效能。

打破信息孤岛 关键在于担当

破解信息孤岛难题，一个小街道如何实现大作为？专家和基层干部坦言，信息孤岛背后是各部门的权限和利益，更新技术不难，更新思想难；需要的钱不多，需要的改革担当很多。

西长安街街道工委书记陈振海说，街道一级涉及的民

生事项是不同时期、理念、公司、技术下的产物，一个事基本就对应了一个系统。但这样的现状与现在基层治理现代化的要求和百姓对美好生活的期待存在很大的差距。

2016年，西长安街街道筹备建立了全国首个基层政府大数据中心，希望汇集分属各系统、和居民生活息息相关的城市管理类信息、地理空间、视频图像、政务及公共服务信息等，打通信息孤岛，形成完整的地区大数据平台。但一开始不少部门和干部却不理解、不支持。

西长安街街道办事处主任桑鹏飞现在还记得，制定数据互联互通截止日当天，街道所有科级干部坐在会议室，规定谁交“密钥”谁下班。下班了很多人不交，最后在“不换届思想就换位子”的压力下，截至当晚12点，所有人都交出了“密钥”。

街道负责大数据平台的全响应办公室主任尚斌说，区残

联要求街道短时间内开展残疾人调查，获取残疾人基础数据及需求，这成了大数据平台的试金石。“通过基础数据共享共用，需要两个科室干两个月的工作量，现在几周数据就齐了，也减少了对居民的询问时间”。

这样的事情越来越多，看到实实在在的变化后，很多开始不理解、不配合的干部成了大数据平台的坚定支持者。

接办时长大幅缩短 决策精准大幅提升

“有了大数据平台，最明显的变化是居民办各类证明，不用再重复交材料了。”桑鹏飞介绍说，居民申请“重度残疾人护理补贴”，不用再证明残疾人和低保身份，靠曾经申办过的沉积数据即可顺利提交申请。

以往，居民需要带着身份证、户口本、房产证到街道办理，少带材料或材料不符，都得回家再取一趟。现在居民只要曾经办理过，提供身份证，受理

人员根据身份证号码即可调取居民基础信息、户口本与房产证电子证照，打印出核对证明，办理时间从原先的6分钟缩减到2分钟。

大数据不仅提升了效率，还发挥出更加精准的社会治理效益。借助大数据平台的热力图 and 研判系统，西长安街街道在停车资源紧张和幼儿集中的区域补上了公共服务短板。

据西长安街街道副主任董立明介绍，除了新建停车场，今年还将利用大数据盘活地区资源，为居民争取“错时”停车，缓解地区停车压力。

原来干部“等民上门” 现在街长“送政上门”

陈振海介绍说，通过大数据平台，西长安街街道今年在多个社区先行试点设立专门为民办事窗口，把基层分散在城管、计生等多个窗口办理的事项集中为“一站式”接办。

新华社记者了解到，目前，

街道公共服务大厅的办事窗口从11个减少到7个，试点社区的社区服务站办事窗口从5个减少到2个。

窗口少了，效率却更高了。一位来西交民巷社区办事的街坊说，过去办计生、住房保障等是不同的人，人不在事就没办法，经常白跑一趟。现在，社区工作人员一台办理，不怕找不到人。

节约的大量人力并没闲置。大量基层工作人员不再坐在办公室“等民上门”，而是沉到居民中间解决实际问题。

北京西交民巷社区前门西大街59号院行动不便的残疾人王岩，没跑一步路，不用送任何证明材料，就领到了每月100元的护理补助。

社区工作人员通过一站式政务服务系统，直接查到王岩的相关证件，然后主动联系老人，帮他办理了相关手续。从“等民上门”到“送政上门”，公共服务的“最后一米”得以打通。