

探索构建党建引领下的现代化基层治理体系

——深圳市福田区香蜜湖街道推动“街社一体化”基层管理体制改革的纪实

□ 翁 翮 郑杏勤

为切实提高社区服务能力和治理能力,解决“街道机关化、社区行政化”弊端及基层党建虚化、弱化等问题,深圳市福田区在香蜜湖街道试点开展社区管理体制改

管理体系一体化 变“责权不清、不堪重负”为“主业回归”

梳理重构街社职责体系。撤销社区工作站,将原工作站承担的城市管理、安全生产等21项行政职责划转至街道,为社区“去行政化”减负增效,让社区党委能够专注党建、专注服务、专注共建共治;整合相关机构职能成立街道直属六级事业单位社会治理综合事务中心(街道指挥分拨中心),将社区网格员和原社区工作站相关人员收归中心统一管理、统一考核、统一指挥、统一调度,让街道能够集中资源、集约力量实现专业高效

处置、扁平化管理。通过构建“街社一体化”管理体系,缩短行政链条,大大提高工作效率。

健全社区党委运行机制。大力实施“头雁”工程,公开遴选优秀社区党委书记1名,撤换3名,社区书记平均年龄下降5岁,本科学历提升20%,“头雁”履职能力全面提升;将胜任党建工作优秀人才充实到社区,调整后队伍平均年龄下降10岁,素质活力得到全面提高。紧扣社区党委主责主业,配套梳理5个工作指引,清单式列出社区党委70项“必做功课”。通过明确社区党委工作目标、功能定位、职责任务和考核评价等工作机制,形成工作闭环,促使社区党委聚精会神抓党建、抓治理、抓服务。

两级资源一体化 变“各自为政、缺乏联动”为“全员统筹”

实施“事件准入、任务分拨”。制定《事件准入管理办法》,明确社区、网格员工作准入制,打破跨部门壁垒,整编街社两级资源,统一调度、灵活配置人员,进行精准的任务派单,保证责任压实、任务落实。例如,作为全市退役军人数量最多的街道,在街道指挥分拨中心统筹下,仅用8天便高质量完成6805人次的大走访紧急任务。

深化“垂直管理、采办协同”。充分发挥街道指挥分拨中心“人力资源池”和“智能中枢”功能,制定网格巡查、信息采集业务规则,根据任务轻重缓急,科学统筹调配街社人力资源,针对创文标准、市

容环境“盲点”“顽固点”,重点倾斜和投放采集力量,网格采集量、处置量等均有提升,改革当季度采集量达32,236件,环比增长176%,处置量达38,654件,环比增长142%。

健全“市民呼叫、街社响应”。制定实施《香蜜湖街道“市民呼叫、街社响应”工作管理办法》,梳理响应清单,明确民生诉求事件受理分拨、处置协调、督查督办、考核申诉等具体操作细则,并相应建立《民生诉求事件处置综合评价考核细则》,配套搭建《民生诉求事件处置满意度回访评价体系》,综合居民满意度、承办量等考核结果,对街道各部门、社区党委及个人年度考核、评优评先、干部考察等进行挂钩,全面增强民生问题解决的区域统筹力、条块协同性、上下联动度。

服务供给一体化 变“资源分散、质量不高”为“协同高效”

建立民生服务统筹机制。探索建立民生活动质量管控体系,提升活动质量和参与度。由街道社会治理综合事务中心民生服务部统筹各业务口、各社区民生活动,形成“调研规划、组织实施、动态调整、评价反馈”全周期、全链条管控,实现资源共享,确保民生活动的针对性、贴近性和实效性;建立弱势群体服务体系,通过全面排查形成清晰底数,不断扩充服务对象覆盖面,并探索建立跨部门协同服务机制,打造“分级分类、多位一体”的服务模式。

创建政务服务街道示范。推进政务服务“秒批”示范创新,梳理制定全部“秒批”事项清单,其中租赁、残联、劳保业务已在街道试点上线,实现政务服务从“脚板办理”到“指尖办理”的革新;建立街道便民咨询知识库,打造24小时“不打烊”的人工智能便民呼叫统一服务平台,智能引导群众快捷获得高效咨询服务。

搭建企服融合对接平台。率先在基层设立企业服务部,有机整合企业服务、工会、劳保、统计、非公党建等职能,融合政府惠企政策、银行融资政策、人才智库资源,通过线上联络推广、线下服务对接相结合的方式,为企业匹配性提供充沛资源包,助力企业发展。

科技支撑一体化 变“传统模式、粗放管理”为“智慧运维”

发挥大数据支撑管理服务能力。积极构建基层数据平台,建立一口进出机制,运用大数据思维研判指挥。定期开展数据分析研判,对道路破损、门前三包、历史问题等市容环境难点痛点开展专题数据分析,仅道路破损问题,就已向

交通部门上交清单950宗。

发挥陆空一体云视角巡察能力。融合辖区800多个公安监控视频、20个高空鹰眼和40个地面监控点,建立“陆空一体化”全方位三维立体巡察体系,对违建、市容卫生、疫情防控卡口动态等方面进行监控。台风“鹦鹉”期间,及时发现18个易涝点积水,与此同时,通过智能巡查,发现工地、小散工程不佩戴安全帽、安全绳等安全事件60余宗。

发挥人工智能识别问题隐患能力。运用24小时全覆盖人工智能技术,识别发现占道经营、偷倒垃圾、垃圾暴露、人员聚集、非法营运车辆等不良现象,解决时间盲点、地域盲点及人员缺口的问题。5月中旬以来,人工智能采集问题隐患等事件1523件,办结率97.7%。

利用用电探测器、红外影像仪、水位监测等物联网设备和技术采集城市运行各项指数,实现对火灾、违规住人、边坡隐患、易涝点等风险隐患的事前监测和预警,建立“负一秒”防控体系。目前,街道为900余家三小场所安装1000套物联网烟感,监测火灾隐患,为882个企业、学校、小区住户安装2067套电气火灾监测设备,共处置火灾预警108起。

发挥可视化科学调度指挥能力。全面梳理汇总辖区各类事件重要巡查点位,为街道网格员、巡防督导队员配备单兵设备,全程记录巡查处置情况,实时连线街道指挥分拨中心加强人员调度,推动建立全链条、无盲区的智能化、精准化巡查管理机制。

治理力量一体化 变“力量分散、参与度低”为“共建共治”

深化强核引领多元共治模式。探索实施“一室两会三组”社区治理模式,设立社区书记工作室,充分发挥基层党组织核心引领和战斗堡垒作用,建立社区党建联席会议和社区治理联席会议机制,统筹整合链接辖区各类党建、治理和服务资源,成立社区党建组、共建共治组和民生服务组,梳理制定各组工作清单,推动实现党委全面领导和党建工作实体化。同时,强化专业力量支撑,探索党员社区民警、党员社康主任以“席位制”方式兼任所在社区党委副书记,通过身份融入、场所融入、工作融入,真正把民警、社康等社区工作的参与者变为基层党建引领社区治理的重要主体;尝试建立调解员储备库,吸纳社区民警、驻区法官、律师等社区人民调解员,配套建立“派单调解+按件计薪”激励机制,真正通过依靠群众、发动群众落实新

时代“枫桥经验”。

打造党群共建共治共享平台。运用互联网思维、大数据、AI智能等技术手段,创新基层组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众方式,畅通各类主体参与社区治理的渠道,打造精准宣传、畅通民意、供需对接的“智享香蜜”党群共建共治共享平台。目前,该平台实名注册用户达3万人,吸引近30万人次参与学习和行动,通过民意征集、社区互助、政企互动、活动发布等多个功能模块,推进价值传播实效化、社会资源一体化、辖区服务协同化。

经过一年多的试点改革,“街社一体化”成效显著,备受各界关注。

一是全链条疫情联防联控体系迅速建立。在新冠肺炎疫情防控中,依托改革优势在最短时间内建立起统一集中、高效组织、快速响应的疫情防控工作体系,辖区侨香社区党委实行的“党建引领+专业保障+多元参与”的“ACT”模式,得到中国—世界卫生组织新冠肺炎联合专家考察组和居民群众的高度认可,并被授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”荣誉称号,充分印证了改革后“集中力量办大事、办急事”的优势和社区党委一心一意抓党建、抓服务、抓治理的工作成效。

二是社区党委核心引领多元共治能力凸显。通过改革,党委核心领导地位更加凸显,街社资源快速高效融合下沉一线,更能发动依靠群众实现共建共治共享。以东海社区为例,业已形成“社区呼叫、辖区单位响应”的共驻共建格局,在今年的扶贫工作中,多家单位积极响应号召,短时间内便完成30多万元的消费扶贫任务。

三是改革引擎推动环境治理实现新突破。重构街社职责体系,从原来街道直接向社区“打包派活”变为街道社区“综合采集、指挥分拨、专业处置、监督检查、评价反馈、分析研判”一体化的工作模式,形成城市管理问题从采集到处置的高效责任闭环。改革以来,香蜜湖街道环卫指数测评实现四连增,连续3个月排名全区第一,连续两个月获得全市桂冠,2020年至今环卫指数综合排名全市第一。

据香蜜湖街道主要负责人介绍,街道接下来将继续深化推进社区管理体制改

□ 郑雁熙 郑杏勤

无障碍建设是衡量一座城市文明程度的重要标尺,体现的是一座城市的温度和包容。

2019年,深圳市福田区出台无障碍城区建设实施方案;2020年,“城市无障碍专项行动”被列入福田区文明城市创建十大专项行动。按照“完善机制—提升理念—摸清底情—加强指引—强化督导”的思路,福田区残联构建了“1+3+6”的工作体系,为高质量创建智慧无障碍城市提供“现实样板”和无障碍城区“福田范例”。

健全“1”个工作制度

完善由区政府分管区领导召集、区政府残工委成员单位分工负责,区残联协调的联席会议制度,不定期召开专题会议研究部署,发动社会力量支持、参与,形成了推进无障碍城区建设共建共治共享的合力。

实施“3”大重点项目

强化督导,建立“一份台账”。为梳理归纳无障碍建设、管理中存在的各类问题,福田区吸纳了“两代表一委员”、辖区残疾人工作者、残疾人及家属等社会各界代表,共同组建多领域、多层次、广覆盖的“百人督导队”,对辖区内公共文化设施、学校、医院、大型商超、公共卫生间等15类场所近千个点位开展实地督导,建立无障碍设施台账,并反馈、督促各有关单位做到应改尽改、落实到位,为深圳连续6届荣膺全国文明城市贡献残联力量。

摸清底情,绘就“一张地图”。在全市率先引进“无障碍信息采集智能装备”,建立3D全景式平台,为无障碍治理提供数据支撑。在此基础上,梳理出建设清单,绘制高精度无障碍设施电子地图,系统显示设施所有硬件参数,并自动判断是否符合国家标准,通过红、黄、绿3种颜色进行标注。下一步还将通过“AI+5G”技术支撑,为市民提供包含无障碍设施定位、搜索和实时语音导航等功能的“智慧导行图”。

加强指引,编制“一本手册”。编制《幸福城区 融合无碍——深圳市福田区无障碍城区建设工作手册》,以手绘的方式,图文并茂地展示10类常见场景中无障碍设施的设计规范及无障碍常识,正确指导相关职能部门和建设管理单位推动无障碍城区建设,提升标准化水平。

开展“6”大专项行动

与教育、住建、卫健、城管、建工、交通等10个职能部门以及各街道携手,推进实施重点项目、城市生活、城市出行、信息交流、文化培育、巡查督导等六大无障碍专项行动,落实17项任务,取得一定成效。

两大重点项目。一是智慧无障碍城区建设试点。高标准推进福田中心区5.3平方公里范围内交通设施及空间环境综合提升无障碍改造项目,完成迁移路面障碍物70余处,新建盲道约52公里,采用下沉式装饰井盖并标注盲道标识,减少视障群体盲道绕行;对交叉口人行道提前降坡改造,将渠化岛、二次过街岛做平,在人流量大的信号灯路口设置无线地面红绿灯,建成1.5万平方米“零高差”无障碍慢行空间,通过平铺、下沉、碎片整理、多杆(箱)合一等方式打造有序、和谐、品质的大无障碍城区。设置过街盲道钟和高密度摄像头,用视频AI识别障碍群体,同步优化信号,保障障碍人群安全。今年7月,国务院残工委调研组对此给予高度评价,认为福田区的做法,为高质量创建智慧无障碍城市提供了“现实样板”。二是老旧小区无障碍改造试点。莲花北社区是一个建成近30年的老旧小区,在莲花街道连续两年的推动下,借助“民生微实事”平台对楼栋出口坡道、内部通道、无障碍停车位等47处无障碍点进行改造,并完善相关标识,无障碍水平大为提升,所在的莲花街道被评为深圳市首批“深圳市无障碍城市建设红榜”10家单位之一。

在城市生活和出行方面。通过加装安全扶手、增设低位服务台、增设无障碍厕位等,对福田高铁站、医院、文体场馆等一批场所进行设施提升,推动主次干道、人行天桥、旅游景点、公厕等多类点位无障碍升级改造。推行居家无障碍改造和辅具适配服务,为有改造需求的34名贫困重度残疾人进行居家无障碍改造,为残疾人配送辅助器具403件,惠及362人。开展上线云尚书房系列讲座、视障IT帮扶、口述电影、触觉画展、视障特色工坊等特色服务,提高区图书馆无障碍服务质量。

在信息交流方面,推动优化区政府网站和“智慧福田App”的信息无障碍功能,方便视障人士方便快捷获取政务咨询。对接深圳电信、联通、移动运营商,为近400名残疾人及家属提供信息消费优惠服务。积极宣传市助残电召服务平台,为残疾人提供政务信息、政策咨询、社保和志愿助残等服务。

在文化理念方面,举办形式多样无障碍宣传活动,培养市民的无障碍意识及扶残助弱的理念;邀请人大代表、政协委员、广大市民参与出行体验活动,为改善和推进辖区无障碍建设提出建议。

在巡查督导方面,对停车场开展残疾人专用停车位巡查,组织专家及残疾人代表参加新建、改扩建项目无障碍设计专项检查工作。在竣工验收阶段,协助市残联组织残疾人代表参加专项验收工作,确保建设项目无障碍设施的安全性、实用性、规范性。

据了解,福田区残联未来将进一步践行先行示范区建设要求,从加强顶层设计、强化法制先行、提供产业开发和支撑、合力共建共治4个方面出发,继续为推进智慧无障碍幸福城区建设不断努力。

幸福城区融合无碍

深圳市福田区高质量推进智慧无障碍城区改革

打造志愿者之城 创建典范城区

深圳市福田区推行志愿服务信息化长效化保障机制改革成效明显

□ 廖晓龙 郑杏勤

志愿服务工作成效直接体现了一座城市的文明程度。为有效推进福田文明典范城区建设,深圳市福田区从系统性、全域性、精准性三方面创新治理模式,推行志愿服务信息化长效化保障机制改革。在2020年文明城市创建期间,共计开展志愿服务活动13,798个,服务时长超过15万小时。

系统性改革拓展志愿服务深度。一是把准关键脉搏,多措并举压实志愿服务工作各方责任。福田区出台了《福田区建设城市文明典范城区志愿服务标准》,在公共文化设施、医院、火车站、景区景点等地建立123个志愿服务站点,提供充电宝、饮用水、急救箱、雨伞和常规指引问询等志愿服务,受到市民的一致好评。二是用好协调机制,切实推进随机抽检和志愿服务问题整改,推动全区志愿服务工作一盘棋。充分利用调度会议协调优势,随机抽检志愿服务工作,对其中发现的问题及时提出整改建议,由区领导推动落实。三是设置专项表彰,有效增强文明城市创建志愿服务吸引力,

形成市民参与正向激励机制。指导区义工联设置文明城市创建志愿服务主题类专项表彰,建立志愿服务星级认证等激励机制,有效增强文明城市创建志愿服务对市民的吸引力。

全域性改革扩大志愿服务广度。一是善用媒体资源,推进志愿服务信息化改革,营造全社会关注志愿服务活动的浓厚氛围。拍摄福田义工形象公益宣传片《福田义工》《为成长喝彩》《百优志愿者宣传片》,在全区户外屏幕同步播放,营造城市浓厚的志愿服务氛围。二是依托组织动员,运用制度聚合志愿者力量,促进志愿服务全域化。福田区义工联通过修订《福田区义工团体管理办法》和开展文明城市创建志愿服务专项表彰活动,聚合全区21.6万名志愿者为文明城市创建贡献力量。三是强化社区担当,拓宽组织志愿服务项目渠道,实现小区志愿服务宣传的全覆盖。为让更多的市民了解并参与辖区高品质志愿服务活动,福田区通过实施创文工作属地管理原则,强化95个社区的责任担当,由社区党委统筹并拓宽志愿服务项目资源,常态化开展志愿服务宣传,实现社区

内小区全覆盖。四是增强区街社联动,推动社区治理志愿服务全域化,塑造城市文明治理新高度。采用“区—街—社”联动模式,依托“行走福田”小程序开展“红马甲行走创文”专项行动,成功将辖区各职能部门、各街道、各社区的工作力量全域性调动起来,建立起志愿者发现问题、反映问题,职能部门解决问题、反馈处理情况的快速响应机制,极大地鼓舞志愿者参与社会治理全域化的信心,有效地塑造了城市文明治理的新高度。

精准性改革提升志愿服务高度。一是推出文明城市创建志愿服务“福田标准”,显著提升志愿服务站点服务能力。为将创文阶段性工作转变为文明城市建设长期工作,细化量化文明城市创建志愿服务测评标准,完善志愿服务U站配套政策,在志愿者招募、注册、培训、服务、考核、奖励、经费等制度基础上,结合志愿服务发展方向的新情况、新趋势,不断推陈出新;完善各行业配套政策,在“城市文明典范区”建设中,既发挥福田团区委及福田区义工联的统筹、协调作用,又充分发挥各行业主管部门的作用,出台志愿者在教育、医疗卫生、旅游景点

等方面所享受的配套政策;鼓励街道、社区继续出台建设城市文明典范城区特色政策,促进志愿者服务,使志愿活动百花齐放。二是依托志愿深圳平台和义工微信群矩阵实时信息推送,便于市民精准选择参与。实行线上发布服务通知,线下点对点对接,组织志愿者精准、灵活地调配岗位,安排志愿岗位补位。三是依托智慧城市视频系统实时在线查漏补

缺,指导志愿服务进行精准投放。通过城市智慧指挥中心建立文明城市创建志愿服务巡查信息化保障机制,对街道、社区文明城市创建志愿服务的实时数据进行查漏补缺。利用智慧城市天眼摄像头集群,进行文明城市建设志愿服务点位监督,实时查看创建文明城市志愿服务点位开展情况,精准快速补充缺口。

作为首善之区,深圳市福田区一直践行并深化“志愿爱 幸福田”理念,在推行文明城市建设志愿服务信息化和长效化机制改革进程中,积极打造志