

# 在守正创新中发展全过程人民民主

## 江苏省徐州市泉山区人大创新发展基层民主,用制度保证人民当家作主

**写在前面:**近年来,江苏省徐州市泉山区人大及其常委会在依法履职中坚持“全过程人民民主”,在发挥代表作用中践行“全过程人民民主”,在守正创新中发展“全过程人民民主”。创新街道议政代表会制度,扩大基层群众有序的政治参与;落实民生实事票决项目,尊重基层群众民主决策民主管理;针对百姓“急难愁盼”问题,开展专题询问,有效提升人大监督工作质效。“见微而知著”,基层人大工作者和人民群众的鲜活经验,丰富了全过程人民民主的时代内涵,诠释了全过程人民民主的生动实践。

□ 泉任宜 周生光 吕浩

“民主不是装饰品,不是用来做摆设的,而是要用来解决人民需要解决的问题的”“全过程人民民主,使人民当家作主更好体现在国家政治生活和社会生活之中”。近一段时间以来,笔者大量走访了江苏省徐州市泉山区的居民、街道议政代表、人大代表和政府职能部门,近距离了解他们的切身体会和感受,倾听基层对于发展全过程人民民主的最朴实的发声。

### 街道议政代表会:扩大基层群众有序的政治参与

在城乡融合发展的新时期,与乡镇相比,街道办事处作为区政府的派出机构,本级没有人大代表,这使人大监

督在街道“断了层”、代表工作在街道“断了档”、民意表达在街道“断了线”。近年来,徐州市泉山区七里沟街道率先探索街道议政代表会制度,通过民主推荐、组织考察、人大聘任等环节,产生了60位议政代表,代表居民参与街道工作的民主协商、民主决策、民主管理、民主监督的全过程。去年底,在广泛征求群众意见的基础上,七里沟街道会商、票选出2021年4项“为民办实事”工程(颐泰嘉园小区救援道路畅通工程、建设梨园小区公益车棚、建设梨园休闲健身广场、建设三官庙社区党群服务中心),议政代表分成4个组,定期跟踪监督工程质量和进度,在议政代表工作室召开4次会议进行讨论分析。当看到紧盯的“小区救援道路畅通工程”圆满收官时,作为议政代表的王莹说:“我前期最主要的工作就是要深入群众当中去,走街串巷,通过网格巡查来了解民情民意,了解群众的所思所想,然后分析汇总,并以意见建议的形式提出,最后通过议政代表会票选形式提交街道推动落实,这让我实实在体会到既让议政代表参与了过程民主,又以成果民主接受代表们的评判。”

谈起建立街道议政代表会制度,人大七里沟街道工委主任蔡召全说:“每年11月份,广大议政代表都会把搜集上来的意见建议梳理、汇总,形成拟实施的街道民生实事项目汇总表,印发给各位议政代表进行会商,并在次年年初的议政代表会上进行票选,实行全过程监督,把人大监督和群众参与有机结合起来,能够充分体现人民意志,保障人民权利,用制度体系来



徐州市泉山区人大代表视察老旧小区改造工程进度

(图片由刘峰提供)

保障人民当家作主,实现全过程人民民主”。徐州市人大常委会常务副主任冯其谱指出,建立街道议政代表会制度,拓展政情民意传递渠道,扩大人民群众有序参与,有利于提升街道决策科学化、民主化水平。通过实践,基层普遍认为,发展社会主义民主政治就是要体现人民意志、保障人民权益、激发人民创造活力,用制度体系保证人民当家作主,街道议政代表会制度能够畅通街道民意沟通的“最后一公里”,有效建立群众反映问题、提出建议的渠道,促进了街道决策与群众意愿的对标和同步,为街道工作问政于民、问需于民、问计于民搭建了很好平台,体现了人民代表大会制度在基层运行的实践探索,是新时代基层人大工作的创新发展,是实现全过程人民

民主的基层实践。

### 民生实事票决工程:尊重基层群众民主决策民主管理

在1月份召开的泉山区九届人大五次会议上,全区246名代表依法从24项民生实事通过无记名投票方式,票决出19项民生实事工程,涵盖了“富民安心、便民舒心、绿色怡心、颐养暖心、安全放心、春雨润心”六个方面,总投资额约1.95亿元。这些工程,是区委从对标人民群众对美好生活的向往问需于民、问计于民而精心梳理出来,由政府反复论证、人大代表广泛征求基层群众意见后提交大会票决出来的。

谈到票决民生实事工程,中共泉山区委书记李勇说:“代表直接票决民

生实事,决定权在代表和群众手里了,能够有效防止人民形式上有权、实际上无权的现象,不仅体现在程序民主,还体现实质民主,而且还实现了人民民主和国家意志相统一,通过票决民生实事,体现全过程人民民主是全链条、全方位、全覆盖的民主”。

为了确保民生实事落地落实到位,泉山区人大常委会专门出台了监督推进方案,以代表团为单位,将全区近300名市、区人大代表划分12个组,分别对各个项目实施情况进行包挂跟踪监督。区人大常委会5次专门听取了区政府民生实事进展情况报告,并形成专题《审议意见》交区政府落实。

### 专题询问:有效提升人大监督政府权力运行工作质效

“政府的权力是人民赋予,要保证人民赋予的权力用来为人民谋利益”“一个国家民主不民主,关键在于是不是真正做到了人民当家作主,要看权力运行规则和程序是否民主,更要看权力是否真正受到人民监督和制约”。

安全生产关系到人民群众的生命财产安全,也关系到改革发展稳定大局。泉山区人大常委会通过调研了解,基层在安全生产执法中发现安全生产“属地监管”概念模糊,造成执法中范围不清、内容不详、责任不明等问题。为厘清边界、明确责任,2018年6月,泉山区人大常委会就“安全生产属地监管”开展专题询问,围绕查找权力运行规则和程序“为人民而问、向人民交卷”,通过询问和答问,推动对存在问题的认识和解决,寓支持于监督之中。

“作为行业监管部门,请问住建局在监管中遇到哪些问题?你们是怎么做的?”“我区安全生产属地监管应如何分类分级厘清边界、明确职责、有效管理?”……在询问会上,事先作了深入调研的部分人大常委会委员,就泉山区安全生产属地监管现状和责任,提出了一个又一个问题,政府有关部门负责人现场作答,认真回复。泉山区人大常委会主任姚吉松说:“专题询问具有更强的公开性、针对性、互动性、时效性,它将问题摊开摆到桌面上,现场问答互动,比一般意义上的询问更尖锐、更严肃、更具有约束力。通过人大的专题询问,将‘属地监管’责任明确化、界限清晰化、目标具体化、检查清单化,有利于全面掌握有关情况,找准存在的问题,分析主要原因,提出有效对策,促进有关问题的有效解决。”

通过专题询问,区政府健全完善了“两级政府、三级管理、四级网络”的监管体系,列出细化权责清单,推行安全生产网格化和“局队合一”监管机制,成立全国第一支“机器人应急救援队”,辖区连续三年事故起数、死亡人数“双下降”,用完善的体制机制推动安全生产属地监督工作高质量开展。在江苏省首次人大监督工作会议上,泉山区人大常委会作为全省唯一的主城区人大作了《人大跟踪问效,推动安全生产属地管理精准落地》的经验交流发言,区应急管理局局长获全国应急管理先进工作者称号。

#### 名词解释:

街道议政代表会:是在区人大常委会和街道党工委的领导下,由人大街道工委召集,由人大代表、社会各界代表性人士组成的街道居民议事组织。

# 打造中心商务区“三位一体”群众诉求服务新模式

## 深圳福田率先交出“科技+法律”实践样本

□ 马建忠 向松

2021年以来,深圳福田区福田街道结合该市上下正在开展的引导物业服务企业参与基层治理和推广“光明模式”工作,以社区党委基层纠纷调处化解为基础,以中心商务区商圈党委为核心,以物业联盟纠纷调处化解、诉求服务超市为特色,以中心商务区调解委员会、涉众金融问题调处中心专业调解组织为抓手,打造中心商务区“三位一体”群众诉求服务模式,将企业诉求和群众纠纷化解在商圈内,实现了企业群众诉求“不出圈”。

### 以商圈党委为核心,构建党建引领的党群服务治理体系

坚持党建引领,创建多元服务福田模式。由街道党工委书记挂帅兼任中心商务区商圈党委书记,设置专职副书记,成员包括中心商务区三个社区党委书记、企业服务部负责人、辖区警长等。在商圈党委的统一领导下,进一步优化分工和制度,厘清商圈党委、专业调解组织、社区党委三者之间的关系,建立以商圈党委为核心,专业调解组织和社区党委人民调解为支撑的多元化、全方位具有福田特色的领导责任服务模式。

坚持靠前服务,推进党建资源下沉。制定“走、送、联”制度,通过走访片区、企业、楼宇,精准收集企业诉求清单,摸清底数,切实了解企业对商圈党建工作的意见和诉求;通过送联系卡、学习资料、服务清单,做到与企业人熟事清,使之感受到党的温暖;通过组织企业活动、文化活动、工会活动、三员联动,带动企业加入和参与到商圈活动项目之中,以党建带工建,进一步加深与商圈企事业单位的联系,提高商圈党建工作的触达率。通过党建引领,及时了解企业诉求,让企业有困难第

一时间找到组织。

精准定位青年需求,打造共建共治共享精品项目。精准定位企业青年白领需求,打造CBD文化节、白领链加、节日大道、Mini享乐会、就业创业港等一批多元参与的共建共治共享精品项目,将高质量的服务送到辖区各商楼宇,通过健康文化提升商圈企业白领和辖区群众的幸福感和归属感。用精品服务项目搭建平台,让企业和白领诉求得到充分的表达和满足,进而吸引青年、留住人才,用高质量的人文生态服务企业、留住企业。进而引领企业和白领积极参与到商圈的治理中来,为商圈的和谐稳定发展贡献自己的力量。

### 以物业联盟纠纷调处化解为特色,打造企业服务参与的调解机制

成立物业联盟塑造源头支撑。2020年11月率先成立全市首家纯写字楼物业联盟,发挥楼宇物业“听风者”“前哨兵”的效应,构筑“三网合一”(政务服务专员+社区网格员+楼栋兼职网格员)诉求纠纷响应机制,快速源头响应,把企业诉求、物业纠纷、员工矛盾的苗头内化于楼宇、消解于商圈中。2021年以来走访企业1224家,解决企业诉求844宗,其中产业政策、就业创业补贴、疫情防控等各类政策咨询725宗。

壮大服务人员强化基础支撑。将楼宇物业服务人员纳入兼职网格员和平安志愿者队伍。以政务服务专员、社区网格员、党建组织员“三员”为核心点,以物业服务企业信息员、大型商事主体信息员“二员”为主干,以辖区义警、义工、社区五老人员等“N”类人员为覆盖面,打造了一支3775名的平安志愿者队伍,形成“物业反映、社区摸排、专员预警”的楼宇诉求纠纷“吹哨”渠道,将矛盾纠纷发现在早,化解在小。建立集中解决诉求的“议事、

研究、判断、决事”平台,围绕物业联盟12家轮值主席团单位,举办“12+N”月度轮值主席扩大会议,邀请区各职能部门、街道各职能部门负责人参会,现场回应企业诉求。

建立诉求超市强化集成支撑。通过建立企业综合服务超市,将服务送至企业和群众身边。商圈党委融合统计站、企业服务和劳动保障三大功能模块,形成统计置前端、企业服务嵌中端、劳动保障兜后端全链条服务链,推动政务服务集成式、便利化地向前端延伸,从源头入手,营造良好的营商环境,为企业的全面发展保驾护航。今年以来,回应企业诉求844宗。

### 以中心商务区专业调解组织为抓手,打造高效的调处诉求服务工作机制

专业协助,中心商务区调解委员会“促”化解。发挥中心商务区调解委员会作用,提高商事主体矛盾纠纷化解率。通过购买服务形式,由法律、金融、商业等领域专业人士组成中心商务区调解委员会,就商圈商事纠纷、各类合同纠纷、工伤、非因工死亡纠纷、劳动合同纠纷等涉及商事主体的矛盾纠纷进行调处。中心商务区调解委员会自2016年5月成立以来,平均每年化解矛盾纠纷120起,调解成功率达97%以上,集中解决一大批涉商事主体矛盾纠纷,实现商事矛盾纠纷就地解决。

术业专攻,涉众金融问题调处中心“驻”平安。积极应对辖区金融企业密集、涉众金融风险大和维稳难的挑战,2018年3月,在平安金融中心二楼成立涉众金融调处中心,由街道综治办牵头,公安、市场监管、社区网格员、人民调解员、平安志愿者、平安集团以及律师、心理咨询师等专业力量组成的金融投资纠纷综合调处中心,为投资人数多、涉及金额大、情况复杂的投资纠纷创造调处平台。作为CBD金

融聚集区群众诉求服务的“前哨站”,诉求服务中心综合运用多元共治方式,打造具有福田特色的多方联动、社区联动、部门联席的“三联模式”,形成靠前一线全方位排查、发现、处置、跟踪全流程闭环的群众诉求服务体系。在深圳市首次建立问题私募基金良性退出决策模型,平稳有序高效化解群众急难愁盼问题,为《深圳市问题私募基金退出操作参考(试行)》发布提供了案例基础。今年5月,成功化解了某私募基金公司投资者群体拟到市证监局、卓越时代广场进行聚集维权风险。

广泛参与,属地社区“强”覆盖。对于简易纠纷,发挥中心商务区所在的福安、福山、岗厦3个社区党委力量,利用群众诉求服务智慧管理系统,动态显示辖区诉求信息,在各自社区诉求服务大厅进行化解。对于城市更新、邻避问题等涉及人数较多、需职能部门牵头化解的事项,由社区党委发送“社区发令单”至负责相关事项的职能部门,形成“社区发令、部门执行”的工作机制。组建包括区领导在内的“发令报到”综合调处指挥群,做到所有发令事项的调处过程、部门到场情况和处置结果均能在智慧指挥系统实时报告、人人可见。今年以来,3个社区党委共调处781宗矛盾纠纷,将一般性矛盾纠纷化解在社区。

“春风化雨纾民困,商圈平安民心安”。在当前社会主义现代化建设进入新时代的关键时期,“改革、发展和稳定”,已成为时代赋予基层社区的责任,作为深圳市中心区的中心街道,福田街道将始终把为群众服务、为企业排忧解难作为当前工作的出发点和落脚点,全力打造中心商务区“三位一体”群众诉求服务新模式,平稳有序高效化解群众急难愁盼问题,把矛盾纠纷和隐患苗头消除在最基层,为商圈稳定发展提供有力保障。



图为河北省武安市清化村综合服务站工作人员向群众提供社保缴费服务

(图片由邯郸市行政审批局提供)

## 让民生工程真正服务于民

### ——河北省村(社区)综合服务站提升工程纪实

□ 曹红军

综合服务站作为党和政府在基层服务的“主阵地”,是密切联系人民群众的“连心桥”。2021年,河北省委、省政府将“基层综合服务站提升工程”列为20项民生工程,以“便民、利民、惠民”为目标,着力加强基层政务服务,提升基层政务服务水平。围绕提升硬件设施、优化完善事项、提高服务能力等,开展5个专项行动,细化25项工作任务,明确19项建设标准。

政务服务系统坚持把群众满意度作为取得成效的唯一标准,深入基层、深入群众。今年以来,省政务服务办深入70多个县(市、区)实地走访,与群众座谈25,000余人次,通过微信、“冀时办”等渠道征集调查问卷71,041份,广泛听取群众评价。为让群众办事更便捷,将办理高龄补贴、困难残疾人生活补贴等37项政务服务事项纳入服务站办事清单,群众办事只进一门、只跑一次、一次办清,获得感、满意度明显提升。

目前,全省49,442个村、3881个社区全部建立综合服务站,实现全覆盖,服务能力再提升,场所建设、办事区域、设备设施、政务公开、运行机制实现“六统一”。规范首问负责等

8项制度,推广主动办、直接办、协助办、帮代办“四办”模式,构建专区展示25项信息详情,布放10,730台“裕农通”互动屏提供15类服务,推动37项村级事项“网上办”“自助办”,标准化、规范化、便利化程度显著提高。

今年8月,河北省政务服务办与省供销社、省建行、省邮政进行战略合作,以“四方”合作模式融合发展,整合基层各类站点,统一入驻综合服务站,打造基层综合服务平台。并以试点先行的方式,选择邯郸武安市等5个县(市、区)进一步扩宽服务范围,综合服务站不仅可以办理政务服务,还可以办理购买农资、农村产权交易等供销社服务,小额存取款、贷款缴费等金融服务,邮件寄递、信件自提等邮政服务。

同时,采取场所共建、人员共用、资源共享、服务融合措施,破解了基层人员资金瓶颈,实现综合服务站运维社会化、可持续化,又能丰富服务内容,提供更广泛、更优质、更便民的综合服务。

为进一步方便群众办事,“四方”将建立长期、稳定的多方合作机制,持续延伸“党政合作”“政银合作”“政企合作”,加快推进基层综合服务站向纵深发展,回应群众期盼,解决百姓难题,拓展服务内容,激发乡村活力,使民生工程真正服务于民。