

党建引领 服务群众 源头治理 共建共享

北京市房山区探索建立“我来办工作室”，推动矛盾化解在最基层

北京市房山区全力践行以人民为中心的发展思想,围绕强化基层矛盾预防化解工作全覆盖作出新探索新尝试,推动全区210个社区、457个村统一建立“我来办工作室”,坚持小事不出村社区、大事不出乡镇街,在矛盾源头排查、预防化解上下功夫,做到了矛盾随时排、诉求随时化、问题随时解,把信访工作真正做到了群众心坎上,把矛盾纠纷真正化解在最基层。

改革背景

房山区全面建立村社区“我来办工作室”,主要基于三方面的考虑。

(一)基于落实新时代信访工作使命的迫切需要。党的十八大以来,习近平总书记从战略和全局高度,多次对信访工作作出重要指示,特别指出“十四五”时期要在加强基层基础工作、提高基层治理能力上下功夫,将治理重心下移,让村社区发挥重要作用,形成共建共治共享的乡村治理新格局。这为做好新时代信访工作提供了根本遵循。信访工作是党和政府密切联系群众的桥梁纽带,基层是信访工作的最前沿和主阵地。只有始终聚焦基层,强化大抓基层导向,不断提高基层信访工作水平,才能切实履行好党和人民赋予的职责使命。

(二)基于提升基层治理水平的迫切需要。信访是反映社情民意的晴雨表。社会治理水平提高了,信访矛盾自然就会减少。近年来,房山区迎来了全面推进高质量发展、加快实现厚积薄发的关键时期,基层治理类信访矛盾易发多发,群众诉求内容多样、主体多元,各种利益诉求、矛盾纠纷交织叠加,对社会和谐稳定带来一定影响。近年来,从全区信访数据看,源于村社区治理方面的矛盾总量均占历年信访总量的70%以上,主要矛盾集中在土地承包、违法建设、占地回迁安置、邻里纠纷,以及小区物业管理等方面。由此可见,绝大多数的信访矛盾都是从最基层的地方暴露出来。

(三)基于破解全区信访工作难题的迫切需要。近年来,全区越级访数量依然保持高位运行,基层群众信访渠道选择更加明显倾向于到国家信访局、市、区三级上访。这很大程度表明村社区层面,在守好矛盾化解的第一道防线上有不足,没能完全有效将矛盾化解在当地,信访问题源头预防化解能力不足的现状急需破解。

鉴于以上原因,创新基层信访工作方法、改革基层信访工作路径,全力构建一站式多元化矛盾纠纷化解机制势在必行。为此,房山区充分整合基层信访资源,在全区范围内建立了“我来办工作室”。



房山区拱辰街道送变电社区接待社区群众



房山区拱辰街道伊林郡社区接待来访群众

主要做法

按照“立足当前、着眼长远、总体规划、分步实施”的改革思路,通过“搭建一个平台,依靠两支队伍,完善三个机制,落实四项措施”,全力推动“我来办工作室”快速落地见效。

(一)搭建一个平台,初步形成基层信访新格局。

一是高位推动,做到“三个统一”。2021年3月,全区就强化全区基层矛盾化解全覆盖作出安排部署,提出工作目标和工作要求。2021年7月,把化解基层群众源头诉求作为重要改革议题,经区委常委会认真研究,决定进一步规范基层信访机构,统一命名为“我来办工作室”,做到统一机构名称、统一人员组成、统一工作制度。

二是全域覆盖,落实“四有”标准。各乡镇街道迅速响应,成立专班、制定方案,在村社区全面推开,实现了全区210个社区、457个村全覆盖。区级层面坚持因地制宜,精心安排部署,为各工作室统一制作牌匾、工作职责展板,实现“我来办工作室”有牌匾、有场地、有人员、有制度,为有效运行提供基础和保障。

三是做实做细,明确“四定”职责。结合各村社区工作实际,明确工作室四项职责,即定期排查,建立工作台账;定时走访,发现矛盾隐患;定点接访,源头解决诉求;定期会商,化解信访积案,切实为群众提供全天候服务,全力改革矛盾源头化解方式。

(二)依靠两支队伍,探索共建共享治理模式。

一是党委统一领导的干部队伍。始终把党的领导贯穿工作室运行全过程。组长由村社区党支部书记担任,组员为村社区“两委”干部、治保、妇

联、计生专干等。“我来办工作室”每天安排至少一名“两委”干部,负责接待群众表达的诉求,每周三为村社区党支部书记接待日,帮助群众答疑解惑、解决困难,使群众有事找“组织”落到实处。实际工作中,不少村社区在完成规定动作的基础上,拓宽党建引领路径,多方位、全角度深化“我来办工作室”职责。如,拱辰街道伊林郡社区将“我来办工作室”与“微心愿”党建品牌相结合,充分收集群众诉求和愿望,及时就地化解矛盾纠纷。

二是村民共治共享的志愿队伍。“我来办工作室”结合村社区基层治理特点,将村(居)民最大限度纳入社会治理体系,组建由党员、退休干部、退役军人、村(居)代表等组成的志愿者队伍,借助人熟地熟业务熟等优势,做好信息收集、矛盾就地化解等工作,实现“信息掌握到位、矛盾化解到位、社会治理到位”,助力村(居)民“自我管理、自我服务、自我发展”。如,区内大部分村社区均成立了以村(居)民为主体的志愿者、调解员队伍,帮助村(居)委会发现和破解大量群众身边的急难愁盼问题,有效预防矛盾纠纷的产生。

(三)完善三个机制,确保工作室运转深入有效。

根据“我来办工作室”职责,梳理出“发现问题、处理问题、分级办理、结果反馈、评价考核”的工作流程,明确三项机制。

一是主动问事、群众说事,推动实现未访先办。“两委”干部、志愿者队伍定时走访、走街串巷,“我来办工作室”定点接访,广泛收集社情民意,从家长里短中随时发现苗头隐患,能处理的当即处理,不能处理的及时向上级报告,确保第一时间知晓,第一时间处理、第一时间上报,实现未访先办。

如,海逸半岛社区楼门长、调解员,通过多种途径及时发现绿化、出行、路灯、健身场所等隐患,快速做出反应、就地疏导解决,或上报“我来办工作室”协调推动,推动问题在第一时间化解、隐患在第一时间消除。如,东坟村曲艺小院负责人反映该小院给村民生活品质带来提升,参与人员越来越多,且老年人占比高,但小院内台阶没有护栏,存在安全隐患。负责人找到“我来办工作室”反映后,村支部书记亲自接待,并第一时间安排专人到现场勘察,一周之内帮助小院免费安装护栏,从根本上解决了村民诉求。

二是分级处理、部门联动,推动实现接访即办。建立分级分层处理机制,实行台账管理,确保件件有着落,事事有回音。“小事”由村社区工作室就地办理,在责权范围内的事项,快速回复群众,减少办事程序;“大事”由村社区代理群众表达诉求,落实“群众跑腿”和最多访一次的要求,由乡镇街道提前介入指导或直接处理,将矛盾提级办理;“难事”由属地乡镇街道“吹哨”,区级部门联动化解,提高一次性化解率,避免“小毛病拖成大问题”。如,海逸半岛居民反映强烈的“鸽子粪”问题,“我来办工作室”全面调查走访,并向街道代理反映,由西路街道、区城市管理委、区住建委等多部门联动、成功化解,得到居民的一致认可。如,窦店镇大高舍村一户特殊家庭,无人照顾患有自闭症的年幼女儿,“我来办工作室”主动向镇政府报告,立即协调区民政局等部门,将孩子送至区儿童福利院,孩子很快进入正常学习生活状态。

三是集中议事、多元化解,推动实现息诉罢访。村社区工作室引入第三方调解组织,并邀请人大代表、法律专家、心理专家、当地乡贤,组织召开信

访听证会议,从各自专业角度对矛盾进行抽丝剥茧、层层剖析,使很多久拖不决的疑难事项得到推进,使信访群众长期累积的对立情绪得到缓解。如,刘某某因猪场拆除问题多次越级上访,工作室坚持不懈地开展工作,聘请法律专家入户解读政策法规,最终签订息诉罢访承诺书,使长达几年的信访积案妥善化解。如,部分社区居民反映设施不完备问题,“我来办工作室”掌握信息后,组织社区“两委”、楼门长、调解员、居民代表共同议事、共商“大事”,很快在小区内安装了休息座椅,获得居民一致点赞。

(四)落实四项措施,确保工作室建设稳步推进。

一是强化督查指导。坚持问题导向、目标导向、结果导向,按照领导包片联系乡镇、街道分工,以“我来办工作室”运行规范为重点,每月确保对包片的村社区督查1次,着重对工作室的运行情况进行实地检查指导,确保各项工作落实落地,对督导中发现的问题及时提出改进意见,督促补齐短板、整改到位。

二是强化考核评价。各乡镇、街道每月统计工作室工作开展情况,定期反馈至区信访联席办,形成专题情况报告,每季度通报。同时,切实发挥信访绩效考核“风向标”“助推器”作用,区镇两级将工作室运行情况作为强化基层基础建设的一项重要指标,纳入年终考核评价体系,增强基层的主动性、积极性,推动工作室建设稳步推进。

三是强化宣传推介。向群众发放宣传折页、宣传品,将652个“我来办工作室”办公电话公开,并在区信访办设置咨询专线。以“房山信访”微信公众号、政务头条号为载体,开设“我来办工作室”专栏,及时宣传典型经验做法,

完善信息共享机制,提升群众知晓率。

四是强化业务培训。当前,基层群众诉求多元化,迫切要求基层信访队伍具备多方面、深层次的知识储备,熟练掌握各类政策法规和矛盾化解的技巧方法。为此,区里聘请法律专家、专业调解员等为“我来办工作室”提供智力 and 人才支持,借助全区信访智能视频系统,组织“我来办工作室”相关人员开展业务培训和典型经验交流等,进一步提升干部队伍素养,为“我来办工作室”高效运行提供有力保障。

改革成效

全区把建立“我来办工作室”作为完善基层治理体系的新探索新手段,经过一年多的实践和运行,取得了初步成效,村社区的信访服务质感逐步显现,群众幸福指数稳步提升。

(一)提升了村社区的治理实效。“我来办工作室”扁平化、精细化管理,突出体现出下移治理工作重心、压实治理工作责任,尽最大限度地将资源、服务、管理等要素集中整合,使基层权责明确、管理明晰,推动基层矛盾化解由被动办理向主动预防转变,粗放式管理向高效能治理转变,维稳思维向求解理念转变,群众的合理合法权益得到更好维护。

(二)实现了矛盾纠纷的源头化解。“我来办工作室”成立以来,向前一步、主动问事,从源头预防和减少信访问题,绝大部分社会矛盾在萌芽期得到及时妥善解决,实现了未访先办、就地解决、矛盾不上交,有效避免了小问题拖成大问题、一般性问题演变成信访突出问题,使全区越级上访量明显下降。截至目前,“我来办工作室”共处理矛盾隐患1.85万件次,及时就地解决率达97%以上;到区以上部门信访量批次和人次环比分别下降26%和35%,矛盾上行趋势得到有效控制,重复信访率减少15个百分点,信访秩序持续好转。

(三)拉近了党群干群的关系。“我来办工作室”切实发挥党建引领作用,坚持把群众满意作为最高标准,千方百计为群众排忧解难,用心用情用力办好每个信访件。特别是,党员干部与群众面对面、零距离,通过及时高效便捷的沟通联系,尽心尽力帮助群众解决实际困难,办好每一件群众关心的热点难点问题,不仅提升了群众的获得感,更提升了干群融合度,增强了群众对干部的信任感。

下一步,房山区将依托“我来办工作室”,既突出基层党员干部和志愿者“我”的主人翁地位,又强调“办”这个关键环节;既充分发挥党的领导作用,又紧紧依靠广大群众、社会组织等力量;既突出村社区在基层治理中的主导作用,又强调乡镇街、各部门分级处理的有效途径,全力实现多元主体协同治理,推动社会共建共治共享,凝聚基层治理的更大合力。

(本版文图由房山区委改革办提供)



房山区海逸半岛社区联合物业公司共同解决社区难题



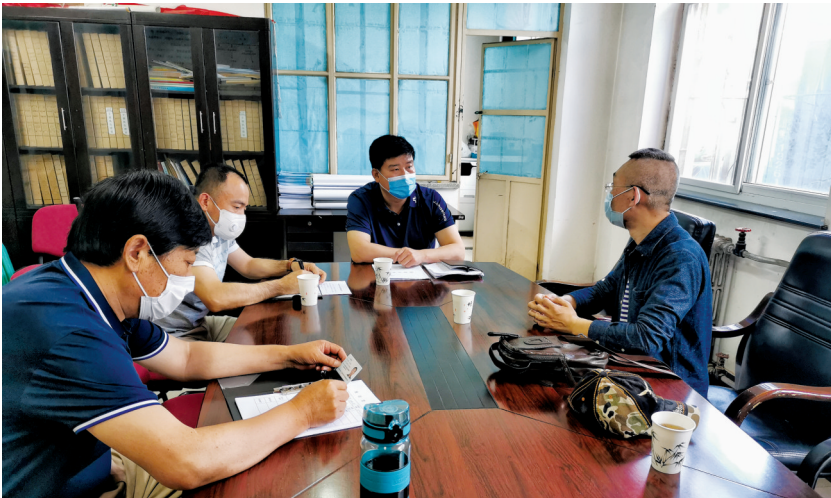
房山区星城街道第一社区接待群众反映问题



房山区长阳镇矛盾提级办理,接待来访群众。



房山区向阳街道宏塔社区接待群众反映问题



房山区长沟镇为来访群众解答相关问题



房山区城关街道东坟村支部书记到村民家实地解决问题