

创新基层治理模式 提高市域治理能力

深圳市光明区勇探改革新路,着力推进市域社会治理现代化,形成基层治理“光明模式”,尤其是在群众诉求服务领域成效显著,以优异成绩交出了“先行示范”答卷

写在前面:习近平总书记

在党的二十大报告中指出,加快推进市域社会治理现代化,提高市域社会治理能力。近年来,深圳市光明区积极贯彻落实中央和省市委部署,持续创新

基层治理模式,着力推进市域社会治理现代化,努力提高市域社会治理能力,尤其是在群众诉求服务领域成效显著,其改革理念、举措、成果和经验值得借鉴。

□ 吴剑峰 贾香香

新时代勇当尖兵,新征程再创新辉煌。深圳市光明区勇探改革新路,形成了基层治理的“光明模式”,以优异成绩交出了“先行示范”的答卷。

2021年,光明区信访局相关同志获评全国“最美信访干部”,光明区获评全国社会心理服务“优秀案例奖”;光明区信访局党支部荣获广东省先进基层党组织;光明区网格管理业务考核和法治深圳考核均名列全市第一。

2022年,光明区荣获首批全国信访工作示范县,光明区信访局局长获评“全国信访系统先进个人”,光明区获评团中央县域共青团基层组织改革扩大试点“优秀”等次;群众诉求服务“光明模式”获评第十九届深圳关爱行动“十佳创意项目”,光明区委政法委荣获深圳市五一劳动奖状。

2022年,光明区在全市率先建立志愿服务“爱心超市”,在全市率先启动街道综合行政执法指南编制工作,在全市率先探索“党建引领+规范围合+科技保障+数字赋能”四端联动智慧防疫模式,在全市率先建设区级疫情防控大数据平台。

坚持党建引领 提升市域社会治理凝聚力

光明区委政法委相关负责人指出,提升市域社会治理凝聚力,必须坚持党建引领,畅通服务诉求渠道,发挥党员先锋模范作用。

“书记在线”服务诉求。在全市率先建立“书记在线”服务,以区委书记名义在网上分级受理群众诉求事项。目前已受理矛盾纠纷类诉求事项3938宗,化解率达99.72%。近期,深圳市信访工作联席会议办公室组织召开现场会,在全市推广该做法。一是建立及时受理机制。在微信公众号(小程序)、i深圳等线上平台设置“书记在线”上报端口,以区委书记名义在网上分级受理矛盾纠纷调处、法律服务、帮扶救助等群众诉求事项。事项受理后,要求10分钟内告知受理情况、30分钟内承办单位负责人分级约见诉求人。二是建立提级办理机制。一般群众诉求服务事项原则上分拨社区当天办结;超出社区事权范围的事项,按“社区发令、部门执行”原则报请区、街道相关部门解决;重大疑难事项,直接转交区或街道3个工作日内

办结。三是建立督查督办机制。对“书记在线”工作开展情况每天通报、每周排名,通报批评因工作不力导致信访量居高不下的单位和人员,表扬信访量最少的单位和人员。

社区受权“发号施令”。建立“基层发令、部门执行”机制,赋权社区党委“发号施令”,解决社区有责无权无法解决诉求服务事项问题。一是社区党委“发令”。区信访工作联席会议把自身权限赋予社区,将盖有信访工作联席会议办公室公章的空白“红头通知”发至社区。当需要区相关部门参与调解时,社区党委书记签发“红头通知”,要求相关部门到场处理。二是区街部门执行。相关部门听令后,必须在指定时间安排指定人员到指定地点处置问题。明确规定处置各类事项时区、街部门报到的时限、到场领导级别和化解时间。相关部门将“社区发令”响应情况和问题处理情况纳入政府绩效考核,占比24%。三是区委领导督办。组建包括光明区委书记在内的“发令执行”微信群,随时督办群众诉求处理情况,做到部门“闻令”而动。2022年以来,光明区各社区向区、街部门“发令”515次,调度1600余名干部下沉一线,相关部门100%及时报到。

支部建在家门口。一是支部建在城中村。在木墩新村、碧眼旧村、横岭新村等城中村建立城中村党支部32个,推动城中村围合式管理,发动居民党员、楼栋长开展“行走村落”行动,搭建城中村党群“连心桥”,激活城中村治理“神经末梢”。二是支部建在居民小区。在侨新花园、新地中央等居民小区建立居民小区党支部88个,覆盖123个小区,覆盖率达88.5%。疫情防控期间,动员小区党员志愿者3150余名,提供送外卖、送货服务1.8万余人次。三是支部建在围合网格。疫情防控期间,区、街道、社区三级党委强化领导指挥,在大围合区域成立临时党组织,小分格建立临时党支部,做到“疫情防控到哪里,党组织就建到哪里”。目前已成立防疫临时党组织194个、先锋队175支,统筹网格员、楼栋长、物业公司、志愿者等16.3万余人次志愿者支援一线。

党员冲在最前面。一是开展“党员报到”工作。动员约1.3万名党员到社区、片区网格报到,组建473支光明科学城党员志愿先锋队,开展隐患排查、健康守护、关爱便民、服务企业、环

境保护、科普宣传、诉求服务等志愿服务活动140万余人次。二是实施党员“包格联户”。将报到党员科学编组、精准入格,组织网格员队伍、报到党员与片区网格内存在困难的孤寡老人、残疾人、精神障碍患者、矛盾突出信访户等特殊群体开展“联户”,主动收集各种意见诉求。三是支持党员调解纠纷。推动新湖街道楼村社区6名退休老干部老党员组成“陈老调解室”,参与居民家庭矛盾调解、企业劳资纠纷解决、社区志愿服务等工作,已化解各类社会矛盾纠纷100余宗。

坚持改革示范 提升市域社会治理创新力

光明区通过社会治理体制机制的改革创新,不断完善优化治理运行机制,市域社会治理创新力不断提升。

群众诉求服务机制改革再深入。一是建立重点领域源头治理机制。依托光明区群众诉求服务智慧系统,通过大数据分析,“算”出群众“吐槽”最集中的信访堵点和诉求难点,预警重点领域突发或敏感事件。今年以来,共发出预警信息186条,发送分管区领导和相关部门,推动矛盾风险早发现、早处置、早化解。二是建立人民建议征集机制。在“i深圳”App、“治理通”App、“光明区群众诉求服务”微信小程序等平台开通“人民建议征集”模块,在全区群众诉求服务平台(站点)设立“光明民情民意”收集点。组建500名人民建议征集员队伍,征集群众诉求及办理建议。三是建立社区“五老”评理制度。建立社区“五老”评理员库,目前在库人员106名,参与矛盾纠纷现场评理,出具评理意见。目前已开展“五老”评理5次,为妥善化解塘家社区旅馆租赁合同纠纷、张某房产查封等信访案件提供了重要参考。四是建立第三方专业评价机制。邀请律师事务所、仲裁院、公证处等第三方专业机构,对涉及房屋拆迁、安置房分配、噪音污染等重大疑难复杂信访诉求及其处理结果的合法性进行专业评价,为依法处理提供依据。已与10家律师事务所建立合作关系,开展3宗重点案件法律评价,出具相关法律意见书20余份。

网格化治理机制再优化。一是平时设置“片区网格+综合网格”。将全科网格优化调整为103个片区网格(红网格),将原基础网格优化调整为1734个综合网格(基础网格),以社区为基本单元构建“社区+片区网格”两级管理架构,优化网格化管理,建立103个片区网格党组织,完善党组织统一领导、政府依法履职、各类组织积极协同、群众广泛参与的基层治理体系。二是战时实行“大围合+小分格”。平时全区设置围合区域191个,发生疫情时,根据防控风险调整围合单元,在城中村实行“大围合、小分

格”,即在城中村围合单元内部,划分若干3000人左右的小分格,每个小分格保留超市、餐饮等生活必需场所,最大程度减少人员聚集,实现社区防疫更加精准精细。

志愿服务激励机制再健全。一是建立志愿服务供需对接平台。在全市率先建立38家“爱心超市”,建成“爱心超市”升级试点7个,组建“爱心超市”特色志愿服务队伍24支,链接政府部门、企业、社会组织等资源,为志愿者、市民群众提供志愿活动、互动交流、积分兑换、礼遇回馈、文化体验、成长赋能等服务。二是探索志愿服务积分兑换机制。通过“爱心超市”将志愿服务时长兑换成“爱心积分”,鼓励“爱心积分”在“爱心超市”兑换奖品。每1小时志愿服务时长兑换1爱心积分,每季度满30爱心积分可兑换奖品1次。目前已为2000余名志愿者兑换奖品。

街道综合行政执法机制再完善。一是制定场景式综合巡查清单。全面梳理街道综合行政执法事项,科学划分风险等级、风险类别、巡查主体、巡查频次及整治主体等内容,形成街道综合行政执法475项场景式综合巡查清单,探索街道综合行政执法与网格巡查紧密衔接的“巡综治”全链条模式。二是编制街道综合行政执法指南。在全市率先启动街道综合行政执法指南编制工作,成功编印一套指引、一套典型案例、一套综合管理工具,陆续印发至各街道,供一线执法人员参考,构建全覆盖、可操作的指南体系。三是建立街道综合行政执法“三库一平台”。搭建以法律法规库、执法事项库、典型案例库为核心的光明区智能辅助执法平台,推进基层执法数字建设,将街道综合行政执法指南纳入平台智能检索,方便执法人员快速查询相关信息,提高执法成效。四是成立专业讲师团和导师团。从城管、规自、住建等10余个相关部门和法律顾问单位,抽调40名综合素质强的讲师,在全市率先成立行政执法讲师团,每月深入街道开展培训指导工作。

坚持一线赋能 提升市域社会治理执行力

“一线”是社会治理的出发点和落脚点,也是治理执行力的重要体现。光明区集中各种优势资源,为“一线赋能”探索新路。

资源下沉一线。一是人员下沉一线。整合土整、住建、水务、建筑工程、教育、人力等矛盾多发部门以及街道各类社会治理力量,下沉社区一线开展工作,做大做强社区。比如,马田街道推动安监、消防、网格、劳动、城管、治安、交通等治理力量“应沉尽沉”,将682名工作人员下沉至8个社区,联动开展工作。二是资金下沉一线。每年安排每个社区3000万元强基惠民工程经费和200万元民生“微实事”专项

经费,由社区党委结合群众需求,开展多样化党群服务活动,推动社区民生基础工程建设。

阵地建在一线。一是群众诉求服务站点全覆盖。构建“1+6+31+N”群众诉求服务体系,包括1个区群众诉求服务大厅、6个街道群众诉求服务大厅、31个社区群众诉求服务大厅,以及依托商场、工地、医院、住宅小区等人员密集、矛盾多发场所建设的197个诉求服务站点,形成“500米群众诉求服务圈”,实现“群众集中在哪里,站点就建在哪里”。在全国率先设立建筑工地群众诉求服务站82个,基本覆盖全区所有50人以上工地,做到“工地的事情在工地解决”。二是党群服务阵地进网格。打造86个集合政治功能、服务功能、文化功能和治理功能等多元功能于一体的片区网格党群工作阵地,既满足网格员日常办公、议事决策需要,又成为片区网格党组织开展群众诉求服务、党群服务的重要窗口。三是职工服务直通车暖心。开通“光明暖工号”职工服务直通车,推动建会入会、法律援助等工会服务进社区、进园区、进重点企业,惠及职工2万余人。

服务送到一线。一是提供“一站式”群众诉求服务。立足精准化精细化服务,将群众诉求服务内容从单纯“解决群众矛盾纠纷”,拓展为“一站式”提供纠纷调处、法律服务、心理服务、问题投诉、人民建议、帮扶救助等多项服务,构建为民服务“生态圈”。2022年,受理解决各类诉求18,176宗。二是打造“500米公共法律服务圈”。构建“1+6+31+N”公共法律服务体系,整合社区法律顾问、调解员等388人组建公共法律服务队伍,为企业和群众提供法律咨询、普法、审查合同和法治体检等公共法律服务。2022年,社区法律顾问已提供免费法律咨询服务2607人次,审查法律文书1585份。三是构建“15分钟便民服务圈”。依托“家门口”党群服务阵地,推出政务、法律、教育等服务清单100项。定期举办社区、小区“便民服务大集市”,开展助老、助残、助医、助学等结对帮扶服务80余项,服务居民3万余人次。

领导深入一线。一是压实领导包案责任。区委、人大、政府、政协主要领导包案23宗,研究案件58次,接访信访人38人次,推动化解涉征地拆迁、重大劳资纠纷等重点案件10宗。比如,区政府主要领导第一时间接访信访人代表,成功化解联职厂搬迁及劳资纠纷问题、李某严花木场搬迁补偿问题,推动其签订息诉罢访承诺书,实现“案结事了、事心双解”。二是坚持领导高位推动。特殊防护期间,区主要领导亲自到信访维稳工作专班现场调度,分管区领导每天调度落实重点防护工作要求,其他区领导主动研究重点信访案件化解情况,接访群众105批次,保障重点时期辖区平安稳定。

坚持科技支撑 提升市域社会治理原动力

光明区充分利用领先的科技支撑,大大提升了市域社会治理原动力。

整合智慧治理平台。一是以智慧管理系统构建群众诉求服务闭环。所有经“治理通”App、微信小程序、“i深圳”等端口流转到群众诉求服务大厅(站点)的矛盾纠纷事项,统一在智慧系统实时反馈、动态更新,实现全流程闭环管理。二是以“民声云”平台整合民生信息渠道。整合市12345政务热线、区长热线、政府网站留言信箱、“i深圳”随手拍、市民生诉求平台等8大民生信息渠道,构建“民声云”统一分拨平台,实现民生诉求智能分拨、一网通办。目前,平台平均每日处理事件192余宗,办结率100%,办结时间压缩40%。三是以基层治理一体化平台聚合社会治理事项。整合“民声云”、群众诉求服务、“治理通”等基层治理系统,汇聚28,374个视频监控、13,731个视频门禁、18类传感器等技防预警信息,联动城管、消防、街道、网格员、经营者等主体,打造基层治理一体化平台,各部门一次登录、访问所有。

共享社会治理数据。一是建设区级基础数据库。加强数据共享开放顶层设计,出台政务数据资源共享管理办法,制定全区数据开放共享目录,汇集各类数据21.7亿条,与各单位共享数据8.6亿条,向市民开放数据120余万条。二是打通疫情防控数据壁垒。在全市率先建设光明疫情防控大数据平台,率先建设“白名单”管理系统,与原有区围合智慧管控平台、大数据核查系统、网格管理系统互通数据,整合相关部门“白名单”“场所码”、核酸检测、疫苗接种等数据资源,建成全区居住类、行业类、临时类“白名单”,实现全区人员全覆盖分类管理。目前,居住类“白名单”登记人数107.2万人,行业类“白名单”系统登记人数63.07万人。

拓展社会智治场景。一是绘制纠纷预警“一张图”。建立群众矛盾纠纷分级预警机制,根据矛盾纠纷涉及人数、紧急程度、涉案金额等因素分级分类,自动生成风险评估图,在智慧系统实时显示和动态更新,为相关部门和领导实时掌握情况、研判形势、科学决策提供依据,做到“一键可查、心中有数”。二是推动司法确认在线应用。充分发挥深圳移动微法院小程序等智慧移动业务系统,配合区人民法院在全区各级调委会推广使用司法确认功能,已办理司法确认案件3356宗。三是打造“数字楼宇”品牌。整合系统数据资源,以楼栋为治理单元,聚焦楼栋内人员、事件管理要素,开发楼栋智能身份证、楼栋分类分级管理、“楼长通”智能终端系统,形成具有光明特色的“数字楼宇”城市微单元治理体系。目前,已为31,223栋居住功能楼栋建立楼栋智能身份证,评选放心级出租屋24,326栋、一般级出租屋5256栋、警示级出租屋1641栋,通过“楼长通”系统组织楼栋长参加疫情防控、治安巡逻等活动7435人次,上报隐患事件2595宗。

(本版配图由光明区委政法委提供)



在光明区群众诉求服务平台,法律顾问牵手调解员共同参与矛盾纠纷化解。



光明区有“爱心超市”特色志愿服务队伍24支,积极参与志愿服务和基层治理。