

党建统领指方向 三色花开强治理

浙江省宁波市北仑区探索创新社会治理新路径

□ 张诗宇

近年来,浙江省宁波市北仑区以推进市域社会治理现代化为契机,建强基层党组织,将党组织延伸 to 网格、微网格,实现党建统领全面工作,进一步强化基层社会治理,在信访、“141”体系建设、基层自治等方面取得了实效。

“说出来”的基层自治新活力

“真没想到,我在河埠头随口一说,村里竟然把家门口的路修好了!”家住北仑区大碶镇周隘陈村的87岁老人俞松庐,近日再次跑到村委会向党总支书记陈原益表示感谢。原来,之前老人家门口有条小路,一到下雨天坑坑洼洼走路很不方便。有一天,在网格“埠头说事”中,老人便将这事说了。没过几天,村里就派人将他家门口的路给修好了,还铺上了地砖。为此,老人逢人便夸:“我现在闭着眼睛都能走了。”

今年以来,北仑区以推进市域社会治理现代化为契机,积极构建党建引领下的基层社会治理新模式,以“村民说事、对账理事、网格治事、下沉议事、合力谋事”五事制度为底座,探索在“村民说事”基础上的“网格说事”,拓展“说事”系列、“说事”形式,提高社会治理精细化水平和服务基层的精准能力,形成“村民说事”的北仑实践。

周隘陈村是一个典型的城中村,基础设施底子薄、人口倒挂不易管。今年,在“村民说事”升级为“网格说事”后,全村将网格细分为“3+10”,即3个网格、10个微网格,实现“说事、听事、办事”线上线下双循环制,使群众的诉求第一时间得到回应。

线下,在原有的“说事”资源和阵地基础上,建立和完善“书屋说事”“凉亭说事”“埠头说事”等“说事”场所;同时,面向老年群体,设立网格“听事员”,进一步提高“说事”“听事”的效率。线上,开发数字治理应用系统——“周隘陈·红领帮”,增设“网格说事”模块,使村里的年轻人实现在线反映问题。

“通过建立‘一键受理、双线流转、三级处置、四方评议’的‘1234网格说事’工作法,村里逐步摸索出一套更科学的治理模式。”陈原益说。如今,周隘陈村的村容村貌发生了很大变化,村民的幸福指数不断攀升。

“我们小区大门入口处的花坛是居民喜欢聚集聊天的地方,但是花坛基柱老化破损,社区能不能帮忙修整一下?”凤凰社区长江小区微网格长张师傅在长江新花园“网格说事点”对小区如何进行环境改造与提升提出了自己的意见。

围绕小区居民当下最关注的问题,社区网格员、业主委员会、居民代表、小区党员在“居民议事”会上展开

详细讨论。“只有居民最了解自已的小区需要改什么、怎么改。”凤凰社区党委书记张文静表示,社区将充分听取居民的诉求、建议,把好事实事做到群众心坎上。

按照议事会上达成的共识,社区党群服务中心立即启动了花坛修复整治工作以及凉亭提升行动。经过7天的努力,焕然一新的花坛便呈现在大家眼前。

“自社区设立‘说事点’、建立‘居民议事’制度以来,社区工作形成了横向到边、纵向到底的‘说事议事’体系,构建起以‘说事点’为枢纽,向上对接、向下延伸、全面覆盖的‘说事网格’。”张文静说,今年,社区党委多次梳理由“居民议事”形成的“需求清单”,并在党员大会、居民代表大会、居务公开栏等场合公开亮“账”,全力推动各项民生实事落地生根。

在拓宽说事内涵和方式的同时,北仑区还积极引导建立规范说事、闭环说事制度,确保“村民说事”有序运转、高效办结,使民生小事在村内直接化解,重大紧急事项则通过“一格两群”“E宁波”系统流转至职能部门处置,实现了常用事项和民生事项全域通办、民生服务和平安建设同步推进。

“通过拓展‘说事’系列,倒逼村干部工作作风转变,网格和微网格的服务作用也得到较大提升,进一步夯实了基层社会治理基础,有力促进了平安北仑建设。”北仑区委社会工作部常务副部长胡敏波说。

“算出来”的基层治理新动能

北仑区以“党建统领网格智治”工作为引领,承接好“党建统领、经济生态、平安法治、公共服务”四条跑道任务,巧用“加减乘除”四则运算工作法,以“小单元”撬动“大治理”。

勤做“加法”厚植定力。深化“一网城心 E心为民”党建品牌建设,切实做到“大事全网联动、小事一格解决”;充分发挥基层治理“141”体系功能和网格底座作用,常态化开展文明城市创建、“平安三率”宣传、非法“群租群居”专项整治等专项拉练;畅通信息来源,定期汇总相关部门、街道的信息,多角度全面反映基层治理工作动态。

精做“减法”激发活力。“减流程”,重塑区级以上矛盾纠纷调处化解中心

体系,采取“常驻+轮驻”的方式,整合各方力量,着力打造“家门口的矛调站”。“减阻碍”,建立专题会议机制,不断健全“多调联动”“三源治理”工作机制;“减压力”,持续推动“网格+警务”“网格+应急管理”等“网格+”矛盾纠纷防范工作联动,将专业力量服务延伸至网格;将多家区内行业调解组织整体或部分入驻社区矛盾纠纷调处化解中心,促进纠纷及时化解。

善做“乘法”增添动力。网格工作是做好社会治理各项重大任务的基石。网格治理乘势推进,优化调整全区网格、微网格力量配备,力量配备率均达100%,发挥“网格+”联动治理功能,建立“网格+金融”“网格+校园”“网格+反走私”等工作机制;专属网格乘隙发展,重点提升以工业社区专属网格、物流园区“云网格”、农村村级网格“说事点”为主线的“三区一村”网格,以点带面,实现基层资源有效整合;队伍建设乘时提速,在培训准度、精度、效度上下功夫,两年来共开展网格员业务培训200余场次、累计培训人次两万余人,实施专职网格员全周期星级化管理,推出“百佳网格实践优秀案例”评选,推广基层治理工作有益经验做法。

细做“除法”凝聚合力。破除平台壁垒,坚持以“141”基层治理体系为依托,打通“110接处警综合平台”与“宁波市基层智治综合应用”信息互通壁垒,保障非警务事项高效流转、联动处置;清除治理难点,在全省率先打造基层治理最小作战单元,实现扁平化、可视化指挥管理;消除管理盲区,依托“宁波市基层智治综合应用”,在全区各街道、村社安装视联网终端指挥系统,使应急突发情况指挥体系村村通、社社联,做到群众诉求“一网感知”和政策服务“一贯到底”。

“访出来”的基层治理“连心桥”

信访工作是“送上门来的群众工作”,是反映社情民意的“晴雨表”,做好信访工作对于提升基层治理能力、维护社会和谐稳定具有重要意义。近年来,北仑区不断改进创新工作方法,从完善领导下访接访机制建设和提升信访数字平台(“民呼我为”系统)效能两个方面入手,及时就地化解矛盾纠纷。

北仑区坚持聚焦矛盾纠纷突出、信访

频发的环节领域,各级领导从“坐诊”到“出诊”,紧扣“情感、方法、责任”三个导向,用实实在在的行动,促进矛盾纠纷化解在一线。近两年来,北仑区领导共下沉基层接访200余批次,当场协调解决各类访问问题187件;带案下访,累计包案194件,实现动态清零;总体化解率达到98%以上。

“一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热茶暖心、一次耐心解答、一片诚心办事、一个安心答复”是北仑区信访化解的“头道工序”,“一件信访举报、一名包案领导、一个工作专班、一套化解方案”的“四个一”机制和“包掌握情况、包思想教育、包解决化解、包息诉息访”的“四包”责任制是北仑区领导干部下访接访的工作标准,通过入户专访、个别谈话等方式,主动与信访人见面,耐心听取信访人的诉求,面对面了解群众诉求、实打实化解信访矛盾。领导干部在接访下访工作中负总责、亲自抓、带头做、回头看,并以此强化各级领导干部接待群众来访的责任,形成一级带一级、层层抓落实、各司其职、各负其责、齐抓共管的工作局面,实现“小事不出村社,大事不出镇街”。截至目前,全区98.82%事关群众衣食住行的民生诉求均实现“在家门口上访,在家门口得到解决”。

“让数据多跑路、让群众少跑腿”是北仑区做好信访工作的新理念。依

托“民呼我为”平台,着力把网上信访打造成群众信访主渠道,群众足不出户,随时随地拿起手机就可以反映诉求。今年以来,共收到群众网络建议371条,受理网上信访事项5474件、来电101127件,及时受理率、办结率均为100%,群众满意率达到98%以上。

规范网络信访事项办理流程,提升网络信访办理时效。北仑区推进“接诉即办”工作机制,即第一时间受理交办、部门第一时间核查处置、及时解决群众“急难愁盼”,确保事事跟踪有回音、件件化解有着落、环环录入可追溯,努力让群众“最多按一次”。

建立信访治理大数据模型,精准灵敏把握社情民意。北仑区提升信访数据分析深度,更加精准灵敏把握社情民意。如分析研判一段时间内电车消费、房地产领域典型问题等高频投诉,通过清单式交办、闭环式跟进,妥善处理好群众诉求。

打造信访智治综合平台。北仑区信访智治系统作为“民呼我为”系统在区级层面应用的补充,功能上包含初信初访库、本级积案库、档案备查库、疑难件清单、接访下访库等功能模块,以数字赋能信访工作,实现区级信访量掌控,压实街道、部门初信初访责任,提升基层社会治理。

(本文配图由北仑区委宣传部提供)



宁波市北仑中心城区



“一网城心 E心为民”北仑区首届“网格长论坛”



宁波市12345政务服务热线第三届技能大赛北仑区获奖选手



北仑区领导接待群众信访



小区居民集中开展“凉亭说事”



北仑区工业社区书记专属网格建设工作座谈会