

# “365 全要素治理”:构建多元共治新模式

鄂尔多斯市东胜区聚焦“五治”功能打造市域社会治理“新样本”

本报记者●李亮 通讯员●白洁 张宇翔

人民群众“满不满意、高不高兴、答不答应”是评判市域社会治理成效的根本标准。鄂尔多斯市东胜区在市域社会治理工作中,紧盯民生幸福指数,在“全”字上做文章、“治”字上下功夫,主动适应城市社会群体结构和社会组织架构的变化,以改革创新精神,探索出“三条途径掌握民情、六个步骤办理民事、五种方式满足民需”为主要内容的“365 全要素治理”新路径,突出彰显政治引领、法治保障、德治教化、自治共享、智治支撑的“五治”功能,构建起网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理新格局,人民群众的获得感、幸福感、安全感显著提升。



基层治理网格员柴源入户访民情。 柴慧 摄



志愿者走上街头开展宣传活动。 贾新星 摄



东胜区社会治安综合治理中心(矛盾纠纷多元化解中心)一站式服务大厅工作人员耐心解答群众咨询。 张宇翔 摄

## 1 “三条途径掌握民情” 突出党建引领全要素

政治引领是市域社会治理的“魂”。东胜区把社情民意收集作为市域社会治理的最前端,并将政治引领贯穿始终,有效整合党建、宣传、综治等各类网格资源,通过干部主动了解民情、群众反映民情、信息化手段采集民情三条途径,将民生事项、矛盾纠纷一揽子“认领”,做到社情民意底数清、情况明,努力让“微治理”释放大能量。

柴源是东胜区公园街道办事处通顺社区党支部书记,也是社区网格员。记者在东胜区磐恒三号小区见到这位最基层的网格员时,她正在着手解决居民飞线充电的问题,给小区安装电动自行车充电桩。在小区门口的保安室,随着一声来信提示音的响起,柴源掏出了她掌握民情的“法宝”——手机。这部手机对她来说就是一本“民情日记”,社区网格微信群中有她主动了解掌握的居民飞线充电、环境卫生、流动人口信息等民情,也有群众反映咨询的老旧小区维修、管网改造及疫情防控政策等问题。只要群里有民声,柴源都会认真耐心地查看并回复,双向互动式的民情采集,为保障民生打下了坚实基础。

和社区居民交朋友,这是柴源在基层治理中总结的经验。她说:“微信群里,群众提出的问题必须及时回复,让群众感觉到反映有渠道、诉求有人管,他们心气儿顺了,工作自然就好做了,居民也会把咱当好朋友”。

当然,赋予柴源工作源动力的是党组织的政治引领。东胜区在基层治理中,充分发挥党组织的战斗堡垒作用,在小区网格内建立党小组,楼栋推选党员中心户,推行党小组组长联系党员中心户、党员中心户联系党员、党员联系居民的“全网通”党建互联制度,鼓励提倡党小组组长担任业委会主任或成员,充分发挥党员干部的先锋模范作用,带动基层治理向纵深发展。

工作干得好不好,群众最有发言权。磐恒三号小区居民康小娟这样评价柴源:“柴书记来我们这儿还不到一年时间,可小区里的居民没有一个不认识她,她为居民办的引进物业、维修楼房等事实好事,群众看在眼里也记在了心里,她是我们社区的好书记”。

像柴源一样的网格员,东胜区共有 1006 名,分布在 797 个网格中,他们既是社情民意的收集员,也是服务群众的“店小二”,更是矛盾化解的“和事佬”。

## 2 “六个步骤办理民事” 突出管理创新全要素

纾困解难是市域社会治理的“纲”。如何让收集回来的民情第一时间“消化”掉,把家庭和谐、邻里和谐、社会和谐的美好画卷“铺”的更展、“拉”的更长?东胜区从建立程序化、制度化、规范化的体制机制入手,创新性地推出了六个步骤办理民事的新举措,即分析民情、建立台账、及时办理、反馈结果、群众评议、动态考核,实现了民生事项、矛盾纠纷一揽子解决。正是在这一机制的催生下,基层治理的优秀品牌犹如雨后春笋“破土”而出。

东胜区矛盾纠纷多元化解中心,是东胜区委、政府精心打造多元解纷体系的“金字招牌”,也是解决民生问题的“大熔炉”。该中心充分发挥阵地优势,将区级综治中心、联合接访中心、诉调对接中心、法律援助中心等机构有效整合,健全人民调解、法院调解、行政调解、司法调解、律师调解、纪检监察调解六调联动机制,深度融合办理民事的“六个步骤”,建立统一接收、精准分流、按责办理、回访核实、评价反馈的运行模式,为企业和群众矛盾纠纷提供全流程服务,真正实现了群众诉求“最多跑一地”的目的。

“省钱、省心、省事、省时、省力”是群众对矛盾纠纷多元化解中心的高度评价。小华和小燕因借款引发债务纠纷,二人来到矛盾纠纷多元调解中心,在业界被尊称为人民调解“老革命”王建荣与调解员杜春燕的“联合作战”下,该起债务纠纷不到半个小时就得到了圆满解决。自 2020 年该中心运行以来,共受理案件 14169 件,处置 10715 件,化解 4822 件,化解成功率达 45%。

“红色物业”是东胜区在基层治理中打造的又一亮点品牌。该品牌是以提升物业管理服务品质为核心,把党的组织有效嵌入物业企业,推进城市社区“共治、共建、共管、共享”。同时,以小区为单位搭建“百姓议事厅”“党群议事会”等平台,打造“百姓茶堂”“圆桌会议室”等互动阵地,充分调动社会组织、专业力量参与“家门口服务圈”建设,切实将矛盾化解在萌芽、问题解决在基层。

东胜区交通街道办事处航空社区天骄小区业委会副主任王海飞对“红色物管”发挥的作用深有感触。他表示,自己居住的小区之前曾因门禁系统单一、出行道路破损等问题,给居民心里添了不少堵,“红色物管”机制实施后,这些问题都得到了有效解决,路通了,群众的心情也舒畅了。

## 3 “五种方式满足民需” 突出服务特色全要素

满足民需是市域社会治理的“根”。东胜区瞄准政务服务这条主线,以构建和谐政企关系、干群关系为出发点和落脚点,从服务的广度、深度上寻找突破口。在这一思路的指引下,推出了组团服务、数字服务、代办服务、预约服务、错时服务五种方式,形成了“服务矩阵”,为辖区群众提供更多元、更便捷、更精细的政务服务,获得了市民的一致好评。

“东胜区政务服务中心就像群众办事的‘大集市’,所有涉及民生领域的事项在这里都能办理,资料不全,工作人员还会以容缺办的方式帮忙解决。特别是代办、预约、错时等便民利民的暖心服务,让我们切实感受到了党和政府人民至上的情怀,为东胜政务服务点赞。”正在办理户籍业务的王女士为东胜区政务服务中心竖起了大拇指。

为了更好地满足群众需求,东胜区不断推进“智利服务”,在疫情防控常态化背景下,利用数字科技,开发建设了东 e 通小程序,将便民服务移到网上、连在掌心,用“小程序”解决“大事情”。

强化政务服务的同时,东胜区还在特色服务品牌的培育上下功夫。东胜区建设街道办事处亿利金威社区的“红色商圈”就是服务于健康城市建设的特色品牌。通过整合党建、政务和社会服务资源,发挥德治教化作用,按照“空间组合街区化、业态发展特色化”的要求,引进拳击、篮球、游泳、马术等多种业态,打造成集商业休闲、体育健身、文化创意、社区文艺为一体的 19 号文化产业街区,让企业闲置资产得到了有效利用,同时也满足了群众健身休闲的迫切需求,让居民在德治的感化下修身养性。

“365 全要素治理”,引领全区 7300 余名党员干部进社区进网格“亮身份、认岗位、作表率”,认领社区建设、小区治理、政策宣讲、扶贫济困等 10 大类 5100 多个服务项目。同时,让网格治理由“条块分割”变为“无缝对接”,强化了系统集成;让社区工作由“群众上门”变为“资源下沉”,提升了服务水平;让基层治理由“政府包揽”变为“多元共治”,实现了共治共享。

“权往基层放、人往基层走、钱向基层投”是东胜区市域社会治理的主旋律,他们将持续发力,进一步强化矛盾纠纷联调、社会治安联防、突发事件联处、重点问题联治、特殊人群联管、服务管理联抓、基层平安联创、民生问题联解,切实把密切联系群众优势转化为基层治理优势,最大限度做到小事不出村社区、大事不出镇街道,精细打造城市社区网格化管理服务“东胜样板”。