

深化“365全要素”社会治理新模式

打造暖城善治“东胜样本”

本报通讯员●许辰

自市域社会治理现代化试点城市创建以来,鄂尔多斯市东胜区深入践行以人民为中心的发展思想,紧盯民生幸福指数,以“多措并举防风险、多元解纷促和谐、五治融合优治理、智慧赋能强支撑,努力打造鄂尔多斯市域社会治理现代化城区样本”为总体思路,探索形成了“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”社会治理新模式,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,有效提升了社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平,解锁了民生幸福密码,夯实了快速发展根基,在市域社会治理现代化试点城市创建的伟大实践中形成了暖城善治“东胜样本”。



图为新就业形态劳动者集中签约仪式。云梓摄

1 党建赋能 三条途径掌握民情

东胜区严格对照《鄂尔多斯市域社会治理现代化试点工作分解责任清单与工作指引(2020年版)》,迅速印发了《东胜区推进市域社会治理现代化试点城市创建攻坚方案》,构建了党政主要领导“双组长、双督办”工作机制,组建了平安东胜建设领导小组办公室和市域社会治理现代化试点工作专班,集中优势资源力量,明确时间表、路线图、任务书,项目化推进各项重点工作和具体任务,构筑起了党领导全面、政府主导推进、社会协同参与的工作体系。

为了强化党组织在市域社会治理中的核心地位,东胜区按照“多网合一、一网统筹”的原则,集中划分全科网格797个,配备网格员1017名,按照把党小组建在网格上的发展思路,在镇街道、村社区打造一站式党群服务中心,将社区联合党委、共建单位党组织、居民小区党小组连成“一线”,构建起事务同商、载体同创、资源同享、服务同抓“四同”机制,开展联盟志愿服务、联合就业创业、联动扶贫救助、联建文化活动的“四联”服务,促进了党建引领基层问题联治、风险联控、平安联创。“一线四同四联”基层党建模式,充分发挥了党组织总揽全局、协调各方、服务群众的战斗堡垒作用,促进了基层党建与社会治理深度融合。

干部了解民情、群众反映民情、信息化手段收集民情,是东胜区“365全要素”社会治理新模式中精准把握工作发力点的三条主要途径。

社区党组织每月召开一次问需会,每个网格设置一个民意征集箱。社区工作人员每两周对网格内特殊群体入户走访一遍,每两个月对网格内所有住户、个体工商户、辖区企业、楼宇商圈等开展拉网式走访一遍是社区党员干部的必修课。对特困家庭生活情况必问、孤寡老人身体情况必问、失业人员就业情况必问、流动人口居住信息必问、矫正对象思想情况必问的“五必问、五必记”工作要求,社区党员干部在《民情日记》上认真记载群众实际困难、意见建议、解决问题办法、工作进展情况、群众满意程度,人手一册的《民情日记》成为了服务群众的“导引图”“指向标”。小区网格建有党小组,每栋楼推选党员中心户。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,这一机制不仅增强了党组织的政治引领功能,也畅通了群众表达诉求的渠道。除此之外,区、街道、社区通过服务热线、视频监控、QQ群、微信群、一键式呼叫器等信息化手段,实现了党员干部与群众的双向互动,形成了群众有呼唤,干部见行动的服务运行机制。

全区7300余名党员干部进社区、入网格、亮身份,主动认领社区治理、政策宣讲、扶贫济困、风险排查、矛盾调处等10大类5100多个服务项目,彻底扭转了过去“干部拍胸门定事、社区等人上门办事”的局面,让市域社会治理由“条块分割”变为“无缝对接”,让社区工作由“群众上门”变为“党员下沉”,让基层治理由“政府包揽”变为“多元共治”,形成了人往网格走、劲往网格使的精细化服务机制。

2 以人为本 六个步骤办理民事

市域社会治理的重心在基层、难点在基层、活力也在基层。如何让收集回来的民情民意第一时间“消化”掉,把家庭和谐、邻里和谐、社会和谐的美好画卷“铺”得更宽广,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,真正实现了民生事项、矛盾纠纷一揽子解决。

按照东胜区“365全要素”社会治理新模式运行机制要求,一线党员干部和网格员对收集到的社情民意需建立日汇总、周分析制度,通过召开网格联席会议,积极寻求办理方法和解决对策;根据民情事项办理难易程度和轻重缓急,建立即办件、限时件、特办件、承诺件和代办件五类台账并实行销号制度;对于网格员自身能办理的事项立即办理,难以办理的通过召开联席会议或协调相关部门通过圆桌会谈等形式,共同推动解决;民情事项通过公开栏公示、电话告知、网络反馈等形式,反馈和公开解决方案、办理进度、办理结果,让群众随时掌握办理情况,充分行使知情权和监督权;社区党组织书记每半年向党员和群众代表述职一次,党群服务中心服务窗口均配备电子评价器,党员干部和网格员自觉接受党员和群众评议;每年对党员干部和网格员进行一次量化考核,考评结果作为社区党组织星级管理、改进工作、评价干部的重要依据。

聚焦“防范化解社会矛盾风险”这一课题,东胜区以矛盾调解、信访化解、诉源治理为主线,实现平安建设领导小组办公室、综治中心、矛盾纠纷多元化解中心的一体化运行,建成1个区级综治中心和15个镇街道、107个村社区综治中心,把诉调对接中心、联合接访中心、矛盾调处中心、劳动仲裁中心等“多中心”整合为“一中心”,实现信访事项和矛盾纠纷的“一站式”受理,通过人民调解、行政调解、司法调解、律师调解“四调联动”,司法确认和纪检监督“双向发力”,形成多元共调、合力共解的“大调解”工作格局。东胜区区级受理各类矛盾纠纷5356件,化解3212件,化解率为60%。镇街道级综治中心共受理矛盾纠纷973件,化解859件,化解率为88%。

为着力集中攻坚化解一批在房地产、民间借贷、物业服务等领域的突出信访事项和社会矛盾,东胜区统筹纪检、政法、律师、公证、仲裁、人民调解等纪法力量,以开展信访矛盾纠纷多元化解“百日攻坚”专项行动为手段,以引导群众在法治轨道上主张权利、定纷止争、化解矛盾为目标,组建攻坚化解专班,建立法律服务资源保障机制,实现了“群众点单、社区下单、干部接单”的无缝对接,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治理优势,最大限度做到小事不出村社区、大事不出镇街道的基层社会治理新格局。

3 创新服务 五种方式满足民需

惟改革者进,惟创新者强,惟改革创新者胜。

三种途径掌握民情,六个步骤办理民事为群众搭建起表达诉求、解决纠纷的绿色通道。然而,东胜区却并未裹足不前,组团服务、数字服务、代办服务、预约服务、错时服务等五种个性化服务方式,使市域社会治理的触角和外延得到了进一步拓展和升华。

全区81个行政企事业单位与79个社区建立结对帮扶关系,组团为居民提供民生保障、物业管理、法律咨询、就业援助等服务,从源头上改进了城市管理和公共服务方式,实现了城市网格化管理全覆盖;大力推行“接诉即办”改革,全面整合区长热线、城管热线、食药、应急、安监、“12315”“12328”等公众服务平安,依托“多多评·东e行”智能综合服务平台,完善信息采集、巡查走访、线索上报等功能应用,借助数字化手段推动“街道吹哨、部门联动”工作机制落地见效;按照“专人受理、全程代办、按时办结”的要求,为残疾人、无办事能力的困难群众和低保户等群体提供代办服务,使特殊人群享受到了特殊服务;各党群服务中心公布预约服务项目和服务电话,群众可通过预约单和预约电话预约服务,社区工作人员全天候接受预约,使社区服务更加人性化;推行网格员工作日提前上班或推迟下班的方式轮岗延时服务,周六日轮值服务,实现社区党组织服务群众不断档。

平安幸福是人民最基本的需求,安全稳定是发展最宝贵的财富。东胜区紧盯民生福祉,全面加强社会治安防控体系建设,将网格化巡逻、特警武装巡逻、“天眼”视频巡逻三级巡控体系紧密衔接,构建起点线面互动、巡查卡并举的全时空、立体化、无缝隙“大巡防”工作体系;进一步完善政法公共服务体系,加强一站式诉讼服务中心、12309检察服务中心建设,积极打造“守护娜荷芽”未成年人工作品牌,选派151名政法干警担任法治副校长,建成自治区首家青少年法治教育实践基地;深化“互联网+公安政务服务”平台建设,完善区级市民中心、镇街道便民服务中心、村社区便民代办点三级办事大厅标准化服务体系,276项服务实现“最多跑一次”,332项服务实现“零跑腿”;常态化开展大律师与群众“面对面”普法活动,依托“法律服务超市、法律服务大篷车”等多维度强化法律宣传;严格落实安全生产属地责任,对煤矿、消防、食品安全、交通运输等8个领域集中开展隐患排查治理,坚持“全覆盖、零容忍、重实效”,深入治理事故隐患,做到闭环管理,切实保障全区安全生产形势持续稳定。

在“365全要素”社会治理新模式的推动下,“三调三减工作法”“红色物管”“红色商圈”“三联三共三规范”“一心两单三联动”“一卡一网三通”“三优四化五服务”“鼠标巡逻、探头站岗”等一批特色工作品牌和工作经验如雨后春笋般蜂拥而出,使得这一极具地域特点、时代特征的社会治理新模式在鄂尔多斯大地上愈发显得光彩夺目。

市域社会治理看东胜