



平台指令 众人响应 创新构建兰山社会治理新格局

□ 王君师

山东省临沂市兰山区树牢以人民为中心的发展思想,深入践行“水乳交融、生死与共”的新时期沂蒙精神,以法治兰山建设为引领,对标省市“改革推进年”“工作落实年”双年行动,聚焦加强和创新基层治理,构建“一体两翼”为民服务格局,以社会治理综合服务平台建设为主要抓手,以全科网格和信息化建设为支撑,以流程再造为发力点,横向上聚合党委政府所有资源,纵向上区、镇、村三级联动,调动资源向平台精准集结,强化服务在平台精细延伸,推动社会治理和服务重心向基层下移,在全省率先形成了“一个平台”共享资源、“一个窗口”受理诉求、“一站式”服务群众、“一张网”整合力量的“平台指令、众人响应”工作机制。社会治理综合服务中心受到山东省委、省政府表彰,央视《焦点访谈》节目给予报道肯定。

聚合服务资源,推进社会治理实体化运行

坚持问题导向,聚焦社会治理政府“单打独斗”、部门之间“各自为战”等突出问题,着力推进体系重塑、实体运作、力量统筹,畅通和规范群众诉求表达、利益协调通道。

平台统揽,创建社会治理三级平台。按照功能完善、互联互通、因地制宜的原则,建立区、镇、村三级社会治理综合服务平台,赋予各级平台指挥调度、分流指派、督查督办、考核奖惩等权力,形成“横向到边、纵向到底”的群众工作体系。设立以“群众公社”为平台的区级社会治理综合服务中心,主要负责长效机制建设及各类群众诉求接待、仲裁、调解、法律援助等工作,兜底“难事不出区、矛盾不上交”。镇街道设立社会治理综合服务分中心,主要负责村级难以解决的问题和诉求,确保“大事不出镇”。村社区设立社会治理综合服务站,主要负责矛盾纠纷排查调处、便民服务、群众诉求收集化解等基础性工作,确保“小事不出村”。各级平台建立综合协调指挥机构,实

现快速传导、分流、指派、办理。目前,建立区级社会治理综合服务中心1个,镇级社会治理综合服务分中心12个,343个村社区全部建立社会治理综合服务站,实现了社会治理综合服务平台全覆盖。

职能统筹,让三级平台成为社会治理联动平台。坚持党建引领,用党的政治优势、组织优势整合各类资源,调动人大、政协、政府职能部门力量,以集中与轮流结合的方式进驻平台,提供“开放式、常驻式、窗口式”便民服务。在区级社会治理综合服务中心创建“红色沂蒙、和谐融荣”的“群众公社”党建品牌,建立接待受理区、诉求办理区、综合保障区、综合协调指挥室。接待受理区,实行进门即接待、接待即受理,提供问询、登记、引导、分流全程服务,建立群众进门就有人接、说事就有人管、办事就有人帮的工作机制。诉求办理区,按“10+1+N”模式设立10个常驻窗口、1个驻镇窗口和1个综合窗口,常驻窗口为涉及诉求较多的住建、人社等部门,随驻窗口以群众需求为信号,随时指令入驻,综合窗口直接对接综合协调指挥,兜底解决群众各类诉求。同时,设有人大代表评议室、政协委员民主协商室、媒体监督工作室,搭建起公开监督、民主协商、多方参与的为民服务平台。

多方统建,让三级平台成为社会治理共治平台。引入沂蒙义工、孤贫儿童志愿服务团等10余个社会服务组织,设立志愿服务岗位,提供接待引导、登记填表等服务。引入“红领律师”“红领法律服务”,统筹调配全区70名党员律师、法律服务工作者轮流到中心值班,为群众提供法律咨询、法律援助、法律引导等服务。引入群众自治组织,设立兰山区诉调对接人民调解委员会,选聘4名“金牌调解员”团队常驻服务,为来访群众提供心理疏导、案件调解等服务。

一网统管,让三级平台成为社会治理网上平台。树立“互联网+社会治理”理念,推动社会治理服务全要素与信息化建设深度融合、互

统,整合党建信息平台、智慧民调信息系统,与“12345”市民服务热线对接,建立信息采集、纠纷受理、数据集成、智能研判于一体的社会治理智慧系统,实现区镇村三级指挥平台实时对接,形成“网上收集研判、线上分类处理、线下督查整改”的闭环式工作流程,形成快速、灵敏、及时的反馈和协同处理双向工作机制,用互联网这个“最大变量”实现社会治理现代化的“最大增量”。

聚力效能提升,推动社会治理精细化发展

坚持效能导向,推行网格化管理和服务,强化流程再造,织密兜牢基层治理基础网格,做实小单元、做好微治理、增强新效能,推动基层社会治理由“粗放式”向“精细化”转变。

全科网格筑基础。以《城乡社区网格化服务管理规范》为标准,按照“全域覆盖、规模适度、因地制宜、便于服务、统一编码”的原则,整合全区综治、城管、安监、文明创建、环境保护等职能网格,建立“一网多用、全科多能”的标准化网格,城区以每格20—100户为标准划分网格,行政村以每格20—50户为标准划分网格,全区统一编制地理编码,实现网格地理信息数字化,梳理构建起“无交叉、无重复、无缝隙”的区镇村三级基层社会治理综合全科网格。目前,已建立区级网格1个,镇级网格12个,村级网格343个,基础网格2532个,实现了网格管理全覆盖、标准化、精细化。

职责导入促落实。依据部门职责,梳理出各部门社会治理综合服务工作责任清单,按照“人、地、事、物、组织”全覆盖的原则,细化梳理出网格责任清单385项,实现网格工作与部门职能一一衔接、精准对接。通过创建部门全融入、职责全导入的网格化职责体系,推动部门责任入网格、网格之内有部门,实现了“人往网中去,事在格中办”。

一员多用优服务。立足为党委

政府分忧、为身边百姓服务,对应标准网格,组建2532人的全科网格员队伍,由村社区党组织书记、两委成员担任“全科网格长”,负责网格内基础信息采集、社情民意搜集分析、安全隐患排查整治、矛盾纠纷排查化解、政策法规宣传等工作,打造“网格服务零距离、有事就找网格员”的治理服务品牌。同时,面向社会公开招聘35名民情巡察员,全部投放到镇街、工作在社区,走街串巷,摸排社情,让基层干部回归“服务群众”本源。

流程再造提效能。全面推进流程再造,建立“三环六责一贯穿”的服务办理流程,运行“一站式”接访、“会诊式”处理、“流水线式”操作的工作机制,优化联合接访、集体会商、视频接访、访调对接、法律援助、教育疏导等全流程服务,推动矛盾纠纷联合调处、困难联合帮扶、问题联合解决。实行初信初访“125”工作法,以接访时间为起点,区服务中心接访当天下达指令,交办给相关镇街或部门;接访次日责任单位安排专人与信访群众见面了解情况;5个工作日内责任单位拿出初步解决方案或答复意见;个别问题复杂的信访事项,答复时限不超过30日。中心运行以来,共接待来访群众3979人次,受理群众诉求1921件,群众满意率达到95%以上。

聚焦夯基固本,提升社会治理科学化水平

牢固树立大抓基层的鲜明导向,推进社会治理和服务重心向基层下移、力量向工作一线倾斜、资源向群众身边聚拢。

重心下沉,源头预防。以区镇事权改革为抓手,推进社会治理重心下移、力量下沉、资源下放,将“工商登记、食品经营许可、卫生许可”等54项直接面向基层群众的服务事项下放到镇街,将城管执法、道路维护、城乡环卫一体化等18项区镇共担且交叉不清的事项厘清权责,通过放权、赋能、明责,把基层的事情真正交给基层来办,打通服务群众的“最后一公里”。制定出台《村级小微权力清单》《村级小微

权力负面清单》,将扫黑除恶、土地征收、环境保护、安全生产等村级重点工作内容制作成“明白纸”,发放至每一名村社区干部手中,让他们既对重点工作“了然于胸”,也对红线底线“心中有数”,从根本上杜绝村社区干部不作为、乱作为,减少了群众上访。聚焦群众反映强烈的城市社区物业管理问题,进行反向研判,探索党建引领红色物业工作,建立社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业“四位一体”工作机制,选派24名“红领书记”进社区、强管理、优服务,形成了“红色引领、为民便民”的城市社区治理新格局。

无缝排查,多元调解。落实区级每周一次、镇级每月一次、村级每周一次、网格每天一次的矛盾纠纷排查制度,积极开展重大节点、重点群体专项矛盾纠纷排查活动,突出抓好信访积案、群体性事件、突发事件等重大事项排查、稳控和解决,确保矛盾纠纷早发现、早化解。坚持把人民调解作为化解群众信访的“第一道防线”,在矛盾纠纷多发领域建立婚姻家庭、道路交通、物业纠纷、消费纠纷、访调对接等14个专业性、行业性调解组织,引导群众优先选择调解方式解决矛盾纠纷。2019年,全区共排查化解各类矛盾纠纷6394件。

三治融合,共建共享。以新时代文明实践工作为基础,以“讲、评、帮、乐、庆”活动为载体,加快推进自治、法治、德治“三治融合”。完善自治,落实村民会议、村民代表会议、“五老”理事会等群众自治制度,形成民事民议、民事民办、民事民管的村级治理格局。启动新一轮村规民约修订,充分听取、吸收群众自治的好想法,增强群众在村规民约制定中的话语权,发挥村规民约在乡村治理中的积极作用。推动法治,深入推进基层普法与依法治理工作,积极开展民主法治示范村创建。目前,兰山区共创建国家级“民主法治示范村”2个,省级“民主法治示范村”5个,市级“民主法治示范村”64个,区级“民主法治示范村”140个。广泛开展法治宣传教育,引导

群众通过法治方式来化解和处理各种矛盾纠纷。强化基层法治力量建设,充分发挥镇街司法所、法律服务所、“一村一法律顾问”的职能作用,构建覆盖城乡的公共法律服务体系。深入开展扫黑除恶专项斗争,坚决打击群众反映强烈、深恶痛绝的各类黑恶势力违法犯罪行为,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。崇尚德治,完善信访系统征信体系,形成“信访失信、处处受限”的鲜明导向。以精神文明创建活动为载体,大力开展“五好家庭”“和谐家庭”“最美家庭”评选活动,深入开展“文化四季、多彩兰山”“一村一年一场戏”“一村一月一场电影”等文化惠民活动,丰富村民精神文化生活,努力营造向善向好的乡风民风,为实现基层善治奠定坚实基础。

以“红色沂蒙、和谐融荣”群众公社为平台的兰山区社会治理综合服务体系,体现政治逻辑,是对党的十九届四中全会“坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化”重大战略部署的深入践行;体现历史逻辑,是沂蒙老区党员干部弘扬“水乳交融、生死与共”沂蒙精神、密切党群干群关系的生动诠释;体现情感逻辑,是坚守人民立场、践行为民初心,全心全意为人民服务的具体实践;体现实践逻辑,“平台指令、众人响应”的工作机制,打破了部门与部门之间、部门与镇街之间的“壁垒”,通过实体化运行的区镇村三级社会治理综合服务平台和基层“全科网格”,打造了共建共治共享的社会治理格局,提升了基层社会治理现代化水平。兰山区将深入学习贯彻党的十九届四中全会精神,以完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系为目标,以“枫桥经验兰山红、沂蒙精神开新篇”的奋斗姿态,在深化全区社会治理三级平台建设上广聚力、再发力,为加快推进市域社会治理现代化贡献“兰山经验”!

(作者系山东省临沂市兰山区委书记)

