



加强基层社会治理的实践探索

□ 任 刚

县域治理是推进国家治理体系和治理能力现代化的基础,也是当前基层面临的时代课题。2019年10月底,山东省兰陵县弘扬沂蒙精神、践行群众路线,创建了兰陵首发综合服务平台。作为一个融媒体综合服务平台,兰陵首发融为民办事、宣传教育、问计于民为一体,通过更好更快地为群众办事,努力在服务中宣传群众、团结群众,密切党群关系,初步找到了一条加强基层社会治理的路径。平台上线一年来,注册会员41.6万人,解决群众各类诉求4.4万余件。

用情联系服务群众

设置“我有话说”。群众可以在平台上直接反映问题,通过“12345”、微博、微信、贴吧等反映的诉求统一交首发办理。然后分交办、督办、问政、问责“四步走”加以解决:责任部门在交办半天内回复政策咨询类问题,一般性问题3天内回复,相对复杂问题5天内回复,群众可以随时查询情况。限期未办结的在线督办、现场督办,对办理效果不好、群众不满意的进行问政,问政后仍然办不好的纪委问责。截至目前,在“我有话说”板块留言反映问题的有30万人次,初步实现了让群众“最多说一次”的目标。

设置“首发接访”。通过在线约、跟踪督、公开促,实现信访工作群众网上约、干部跑腿办。在线约就是群众可以通过首发预约县级接访领导,预约情况、办理结果在平台公开。跟踪督就是对全县重点信访案件的基本情况、责任单位、责任人、化解措施、办理进度全部公开,规定时间未办结的,亮红旗“警告”。目前在线督办的144个信访案件,已办理127件。公开促就是将县级领导、乡镇党政和县直单位主要负责人包案化解情况在平台排名公示,通过接受群众监督,督促问题解决。目前交办乡镇的439起案件,已化解404起。

设置“老苗调解”。苗立义同志是县人民调解服务中心负责人、全国模范人民调解员,带有50人的调解团队,业务能力强,群众遇到烦心事喜欢找老苗解决。从邻里纠纷到信访矛盾,“老苗调解”线上受理后即安排线下调解。目前化解矛盾诉求1044件,平均每天化解3件,群众高度认

可。通过以上措施,提高了办事效率和质量,首发平均每天办理工单120条以上。“12345”热线工单量下降25%,网络舆情下降40%,平台上群众“首发给我办了不

用心宣传教育群众

宣传政策。设置“为您服务”板块,围绕与群众最密切相关的问题,开设“政策信息”“产业技术”“民生资讯”“志愿服务”等专栏,群众可以随时查询就业、医疗、社保、交通等最新政策,复工复学、重点项目、就业安置、医疗保障等信息访问量超过10万人次。在新冠肺炎疫情防控期间,平台坚持第一时间发声,将防控最新要求和动态告知群众,在引导群众坚定信心、科学应对疫情方面发挥了主要作用,信息关注度超过50万人次。

宣传发展。宣传扎根兰陵,专门宣传和群众密切相关的内容。设置“兰陵热点”,成立兰陵首发采访部、创作部,将县内48家自媒体纳入平台,通过“时景热图”“五微看兰陵”,及时展示经济社会发展新成果、新变化,激发群众热爱兰陵、建设兰陵的热情。目前已刊发涉及城镇建设、重点项目、精准扶贫、美丽乡村等各领域稿件4000余篇。开通“我的乡镇·我的家”,一个乡镇一个窗口,各乡镇宣传站点和各村新闻志愿者按照短、实、新的标准,到村入户,串街巷进田间,原汁原味搜集报道群众自己的事、身边的事,群众愿意看也愿意转,初步达到了吸引人教育人的效果。

宣传民风。设置“好人好事”“兰陵大小事”栏目,通过诚信经营、扶贫济困、孝善养老、移风易俗等典型事例,讲述兰陵美故事,传递兰陵好声音,引导践行社会主义核心价值观;宣扬兰陵历史人文典故、名人名言名篇、法治经典故事,以育人润民风,增强群众对传统文化的自信。目前已播发信息2600多条,群众浏览、点赞、转发数量超50万人次。通过这些寓教于乐、融理于事的宣传,引导群众学习政策、参与发展、向上向善。



用力组织凝聚群众

掌握社情民意完善政策。兰陵首发平台定期对群众诉求进行大数据分析,梳理共性问题,注意从反映比较集中的问题中,发现政策缺陷和工作短板,及时修订完善,提高政策的有效供给。比如,对诉求量较大的物业管理、房产证办理问题,县里组织相关部门深入调研,出台实施意见,从制度上进行规范,这类问题减少了90%以上。

大事小事多与群众商量。设置“问计”板块,开通“网友好建议”,定期举行“首发网友见面会”,实现政府和群众常态化的互动交流,根据群众意见改进工作。比如,对如何优化公交线路、三轮车限行、县乡道路命名等问题,都根据多数群众的意见纳入决策考虑。

人大、政协走进首发。人大、政协在兰陵首发平台建立代表、委员工作站,设置“代言”“建言”“净言”栏目,开设城市建设、生态环保、民生工程等各类专题,选取群众关心的议题征求意见,让群众随时参政议政,并通过首发呈报、提案立案、交办督办、及时反馈“流程闭环”,放大了人大、政协的民主功能。群众对蔬菜产业转型升级、农村人居环境综合整治等方面建议都超过1000条。通过这些措施,及时掌握民情民意,推动政府主张与群众呼声有效结合,逐步提升治理能力和水平。

各级党组织特别是基层党组织要在联系服务群众上多用情,在宣传教育群众上多用心,在组织凝聚群众上多用力。下一步,兰陵首发将不断拓展功能,推广网格化、智能化“双化联动”基层社会治理模式,进一步优化基层矛盾问题排查化解机制,在小村设1名网格员、大村设2名网格员,组织网格员主动摸排矛盾纠纷,简单问题由村居(社区)解决,解决不了的交由乡镇(街道)解决,镇级难以解决的,通过“镇呼县应”板块,上报兰陵首发县级平台转派、办理,基本做到小事不出村、大事不出镇、难事不出县,为实现

“速度兰陵”奠定坚实的社会稳定基础。作为一个创新性的探索,兰陵首发顺应了加强基层社会治理的内在规律,体现了一些鲜明特点。

首发之“魂”在为民。人民立场是党的根本政治立场。设立兰陵首发的初衷,就是践行宗旨和沂蒙精神。坚持只要是群众反映的问题,该办的必须得办,有困难克服困难办,时间久远的还原事实办,再小的事也当成大事来办,实在办不了的给群众讲清楚,让初心在解决小事上体现,在解决难事中到位。这是对干部的根本要求,也是兰陵首发考核的核心指标。实践证明,只要又好又快地帮群众解决问题,兰陵首发就能在群众中扎根,就有公信力,就有影响力。这也是首发平台综合、长远发展的基础。

首发之“力”在公开。在基层,相对于参与权、选择权,群众最看重的是知情权和监督权。事实上,满足了群众民主需求就在一定程度上遵循了社会治理规律。以前信访、“12345”的接访、接单、办理、反馈等各环节都是个体与个体的“点对点”,具体办事的干部压力不大,问题解决得不快也不到位。兰陵首发将群众诉求、办理结果全部公之于众,在全链条把“点对点”变成“点对面”,做得好不好,责任有没有落实,一目了然。这种围观效应,给部门机关、党员干部以巨大压力,让慢慢拖无处可躲,退无可退,倒逼公平公正为群众解决问题,这是兰陵首发与其他办事平台最鲜明的区别。

首发之“求”在聚民。当前,征地拆迁慢、土地流转慢、项目落地慢等问题,既和服务有关也和宣传有关。只有为人民、靠人民,群众才能听党话、跟党走。兰陵首发立足组织凝聚群众,从群众反映的普遍性问题中找共性问题,从政策上解决,实质上是让群众智慧推动工作。采取问计等方式让群众建言献策,及时采纳吸收,确保政策制定、决策部署更科学。对于群众关心关注的经济发展、城市建设、民生工程等工作,都让群众说话,让群众参与,引导群众更加理解支持党委政府的工作。实践证明,只有通过办事,才能增

进群众对干部的信任,让群众充分认识到党委政府的工作就代表了自己的利益,最终实现为人民、靠人民的统一,这是兰陵首发的最大价值。

首发之“新”在融合。当前一些融媒体平台的关注度、利用率不高,一个主要原因是平台内容和群众利益不直接,没找准服务群众、吸引群众、凝聚群众的内在联系和现实路径。兰陵首发坚持先办事再宣传,群众在哪里就在哪里宣传,就到哪里征求群众意见,通过一件件的具体事逐步把越来越多的群众凝聚起来,实现了为民办事、宣传群众、凝聚力量的统一。这里面,办事是基础,宣传是手段,凝聚是目的,一切统一于为了群众、依靠群众。这是兰陵首发的生命力所在。

首发之“用”在简便。兰陵首发在功能、板块和程序设置上,坚持怎么简便怎么来。群众下载首发APP后,遇到问题可以随时随地反映,信访可以随时预约,矛盾纠纷也可以预约调解专家现场解决。对于部门的办理回复和结果,通过检索功能就能查询。对于一些政策类的咨询,分门别类,条目清楚,群众需要查询哪方面的信息可以随时查看。群众办事节省时间和精力,更愿意也更习惯到平台反映问题。贴近基层、定位农村、服务农民,这是兰陵首发赢得群众口碑和认可的关键要素。

首发之“要”在治本。兰陵首发既能看到为民办事的过程和效果,也能发现深层次上的干部作风问题。对首发的办事程序,一些干部开始有抵触情绪,事办多了,群众认可了,干部也就体会到为人民服务的真谛和力量,行动上就自觉了。同时,实行严格的信赏必罚,纪委、组织部也配套建立动态监督评价机制,激励为群众办事态度好、速度快、质量高的干部,曝光服务差、不作为、效率低的干部,并把落实首发派单质量作为发现、管理、使用干部的重要依据。通过正向激励和反向约束,引导督促干部把改进作风作为自觉和常态,为推动全面从严治党向纵深发展提供了群众意志和现实力量。

(作者系山东省临沂市委副书记、兰陵县委书记)

