今年初,湛河区城市社区治理工作按下启动键,全面推进城市社区治理体系和治理能 力现代化,不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感,成效显著:

法治

城市社区治理的"湛河实践

本报记者 卢拥军 通讯员 刘化冰 李路通

新闻背景

社区是什么?

社区是一张城市名片,也是构成 一个城市的基本单元。一个城市政 治、经济、人文等方面的发展,都要依 靠社区这张名片来推动。

社区是什么? "社区就是左邻右舍、胡同大院, 张王李赵遍地刘,低头不见抬头见。

社区居民说。 "上面千根线,下面一根针。社区 就是穿针引线、编织幸福的'巧匠'。" 社区工作者说。

"社区如同国家有机体的细胞,国 家稳定最终体现在每一个细胞单元的 安定团结。"社区老师说。

社区关联着千家万户,关系着群 众的幸福生活。创新社区治理,是推 动城市转型、回应民生需求、破解基层 治理难题、提升城市工作水平、巩固党 的执政根基的重要举措。

2019年12月31日,市委、市政府 印发《关于建立"五个一"工作机制加 强城市社区治理能力建设的意见(试

湛河区位于市区南部,总面积125.5 平方千米,常住人口30万,其中城市人口 25万,共有36个社区。

今年初,湛河区城市社区治理工作 按下启动键,高规格组建城市社区治理 工作领导小组,出台了《关于建立"五个 一"工作机制加强城市社区治理能力建 设实施方案(试行)》,成立了"4+7"工作 专班,全面推进城市社区治理体系和治 理能力现代化,不断提升人民群众的获 得感、幸福感和安全感,成效显著。

"红色引擎"领航向

湛河区坚持党建引领城市社区治 理,不断推动城市社区治理模式创新,为 城市社区治理装上"红色引擎"。

一是实现红色覆盖。全区36个城市 社区已全部完成党组织升格党委工作, 成立小区党组织 436个、网格党支部 344 个、楼栋党小组1864个,形成"街道大工 委、社区大党委、小区党组织、网格党支 部、楼栋党小组"的五级组织架构。

二是构筑红色堡垒。加强社区党组 织建设,选优配强社区和网格党组织书 记,实现社区党组织对社区各项工作的 全面领导;建强工会、妇联、共青团等群 团组织,各社区成立工会组织30个、妇联 组织32个、共青团组织36个,科协组织

三是建强党员队伍。将辖区36个社 区 2181 名自管党员、8736 名在职党员、 3573名离退党员和119名流动党员登记 造册,全部纳入管理,并制定党员管理办 法和考评激励机制。

四是推进共驻共建。社区大党委与 驻区单位党组织签订共驻共建协议1800 余份,建立需求、资源、项目"三项清单" 共8000余项。

五是实施"三方联动"。全区共有物 业管理区域458个,已完成专业化物业管 理的小区145个;131个居民自主管理的 小区和182个无人管理的小区全部实现 "红色议事会"管理覆盖;成立业主委员 会27个,业委会班子成员党员数量比例 超过50%,居委会、业委会、物业服务企 业"三方联动"机制全面推开。

"全科网格"强基础

湛河区精心组织谋划,将城市基层 政权所属区域以网格为单位加以划分, 使得各网格之间能有效进行信息交流, 资源共享,以实现城市基层政权组织的 扁平化和公共服务的精准化、专业化。

一是兜清底子。社区工作人员进行 人户走访,全面兜清36个社区居民户数、 居民人数、驻区单位数等底子,对105705 户、30.26万居民、109家驻区单位、65家 企业、1776栋楼、3122户个体工商户建立 数据台账,做到了底数清、情况明、信息 准,为科学划分"全科网格"和配齐网格

管理员提供了有力的信息支撑。 二是划好网格。按照每300户设置 一个网格的原则,将区域内居民户、主次 干道、背街小巷、企事业单位、个体工商 户等全部纳入网格。目前,36个社区划 分网格344个,各社区"全科网格"平面图

已绘制完毕,实现挂图作战。 三是配齐队伍。全面整合网格所需 各类人员,统一配置,统筹使用,通过劳 务派遣方式从街道及社区择优选聘207 名网格管理员,从政府购岗岗位、公益性 岗位、物业公司、志愿者等队伍中选用 124名网格长,从驻村第一书记中筛选13 名优秀第一书记转任社区第一书记兼网 格长。目前,344名网格管理员全部配备 到位;对接市、区两级相关职能部门,积 极引入142名技术人才下沉社区任联络 员,解决处理水、电、气、暖、通信等与居 民生活息息相关的公共服务事项。

行)》,这是我市首次以市委、市政府名 义出台的关于加强城市社区治理的纲 领性文件。

湛河区委、区政府认真贯彻落实市 委、市政府工作要求,将城市社区治理 工作作为一项中心任务和系统工程,构 建以"红色引擎"为抓手、以"全科网格" 为终端、以创建"枫桥式社区"为载体、 以"幸福家园"为内容、以"民呼必应"为 目的的"五个一"城市社区治理工作机 制,形成了"组织引领、党员示范、群众 参与"的强大合力,有效构建共建共治 共享的社区治理新格局。

湛河区委副书记、区长陈斌告诉 记者,湛河区把城市社区治理工作上 升到全区战略层面,突出一切为了满 足人民美好生活,打破自上而下代理 民众需求的行政观念,创新方式方法, 以卓有成效的社区治理,打造出良好 的社会秩序、安定的社会环境,让群众 对美好生活的向往在社区落地生根。

近日,记者深入湛河区进行了采

"枫桥式社区"促和谐

湛河区加强基层综治队伍建设,建 立健全综治工作机制、居民议事协商机 制和多元化的矛盾调处化解机制。

一是建强综治队伍。全面推进"一 社区一警一法律顾问一司法总顾问"协 调体系。全面配齐社区民警,协同物业、 志愿者等组建联防巡逻队伍;利用司法 矫正中心平台,通过司法、综治、信访人 员一体化办公,实现工作上的联动、事务 上的联处、矛盾上的联调。

二是健全议事协商制度。对社区的 重大事项、涉及居民切身利益的重大问 题,深化居民议事协商制度,全面落实 "一征三议两公开"工作法。

三是深化矛盾排查化解。在36个社 区全部成立人民调解委员会,健全人民 调解、行政调解、司法调解"三调联动"工 作体系,配备专兼职调解人员,建立品牌 调解室。目前,全区调解各类民事纠纷 432起,调成415起,调成率96%,重大矛 盾纠纷回访率100%,当事人满意率98%。

"幸福家园"惠民生

湛河区深挖社区红色资源,培植居 民家园情结,传承志愿奉献精神,共建共 治共享幸福家园。

一是大力倡树红色文化。依托党群 服务中心新时代文明实践站,建强红色 文化长廊等红色阵地;组织老革命、老党 员、老模范作先进事迹报告,定期开展基 层书记上党课、党史专家讲理论活动;挖 掘社区先进人物,以红色文化传递弘扬 社会正能量。

二是丰富家园文化。从树立家园意 识,丰富家园文化做起,组织选树"好媳 妇""好婆婆"等道德典型评选活动。各 社区开办"家风家训馆"和"国学大讲 堂",倡树家园文化。目前,全区共评选 文明市民60余人,评选"好媳妇""好婆 婆"80余人。

三是扎实推广志愿文化。整合各类 资源,推动社区成立文化、卫生、法律援 助、维修服务等专业志愿服务队。目前, 各社区共成立志愿服务队251支,服务居 民群众15269人次,志愿者注册人数达 4.2万,社区群众参与志愿服务的热情越 来越高。

"民呼必应"解民忧

湛河区秉承"民有所呼我必应,民有 所求我必为"理念,利用现有设施条件, 打造以"民呼必应"为目标的接诉即办工 作机制。

一是线上问题全收集。各社区依托 "一站式"便民服务大厅建立了"民呼必 应"工作站,借助12345市民服务热线平 台,利用网格微信群、党员微信群、社区 公众号、热线电话等方式进行线上问题

二是线下问题全收集。各社区依托 网格员和楼栋长,通过设置信箱、留言 本、议事台以及上门走访等形式,多种途 径进行线下问题全收集。

三是群众诉求全分类。制定群众 诉求研判分类机制,把线上线下收集到 的居民诉求,按照分类机制进行分类, 能够立即解决的现场予以协调解决,能 够在网格内解决的由网格员协调办理, 网格内解决不了的提交街道进行研判 处置。

面对成绩,湛河区委书记柳波对记 者说:"城市社区是人民群众安居乐业的 家园,也是党和国家政策措施落实的'最 后一公里'。社区工作精准对接居民需 求,提升服务质量,调动各方力量参与治 理。让资源下来、服务上去、群众满意, 这是我们社区治理的题中应有之义。"

让党建融入社区楼院,打通服务居民"最后一公里"

今年以来,湛河区依托"五个一"城 市社区治理这个契机,坚持党建引领, 让党建融人社区楼院,打通了服务居民 "最后一公里",红色辐射效应汇聚发展 正能量,实现了社区发展的良性循环。

"红色引擎"带动社区楼院 "微自治"

8月3日,记者来到马庄街道铁南 社区豫森时代新城,只见一个个楼道门 口写着"负责单元、认领人"的网格楼栋 长公示牌,在该社区被"晒"了出来,引 起居民关注。

"一块块白底红字的牌子公示了每 个楼栋的负责人,让楼栋自治不再'一 摸黑'。"马庄街道党工委委员、分包铁 南社区工作的崔春丽对记者说。

乾志愿加入中国共产党,拥护党的纲领

之的章程,履行党员义务,执行党的决

守党的纪律,保守党的秘密,对党忠诚

为共产主义奋斗终身,随时和

湛河区委书记柳波(左二)在马庄街道铁南社区党群综合服务中心检查工

社区充分发挥网格力量,在社区网 格党支部书记的带领下,深入网格内居 民家中,了解每户居民的诉求,推选出 居民心中工作能力强、威望高的党员担 任网格楼栋长。

这是湛河区"红色引擎"带动社区 楼院"微自治"的一个场景。

楼栋"微自治",就是将自治范围进 一步缩小,以楼栋为基本单位,让更多 居民能够参与其中,从而逐步提升居民 参与社区治理的热情和能力。

今年以来,湛河区在各个社区楼院 织密社区党组织、楼栋党小组组织体 系,用"红色引擎"带动社区楼院"微自 治"。具体做法如下:

一是"红色党建"引领,构筑"红色 网格"。为充分发挥党员先锋模范作

用,社区每名党员在网格楼栋内"打包" 认领楼栋,让小区楼栋不仅有人管,还 要管得好,把家门口的服务做到居民心 坎里去。 二是"连片打包"服务,助推"楼栋

革命"。为加深邻里之间的感情,社区 改变原有的"点单服务",探索创新"连 片打包"服务,将每个楼栋"打包"给党 员居民,设置固定服务积分,用居民抱 团治理的方式助推"楼栋革命"开展。

三是"雪球效应"显现,打造"出彩 楼栋"。自开展"楼栋自治"活动以来, 辖区广大志愿者也积极响应,自觉认领 自己所在楼栋,不定时、不定点地整治 楼道卫生,争做文明新风的传播者。

"'楼栋微自治''睦邻议事坊'…… 通过'大家事大家办、困难事商量办、商 定事坚决办',湛河区逐步形成了'美好 生活,让民做主'的'微自治'模式,开辟 了城市社区治理新格局。"柳波说。

"红色管家"服务社区居民 "零距离"

走进姚孟街道某小区,你会发现其 小区虽年代久远,但路面清爽、绿树成

该小区建于上世纪70年代,基础 设施陈旧,管理难度大。面对这一难 题,今年7月,社区整合辖区单位、社会 组织等资源,成立"红色管家"委员会。

"红色管家"委员会由11人组成, 其中党员6名,全力协助社区治理。

为更好服务社区居民群众,这支 "红色管家"队通过发布"红色招募令", 将在小家电维修、水卫维修等方面拥有 一技之长的"工匠"也纳入"红色管家", 公布服务电话,人户为居民提供无偿服

这是湛河区"红色管家"服务社区 居民"零距离"的一个场景。

社区"红色管家"的职责是:服务社 区,主动解决居民需求,提供各类民生 服务;监管物业,督促、帮助物业公司提 高服务品质,从而提升社区治理水平; 培育社区正能量文化,提升居民参与度 和满意度,打造具有高度认同感和归属 感的"心灵社区"。

今年以来,湛河区围绕"居民有需 求,社区有服务"的目标,创新开展"红 色管家"活动。

一是红色业委会,贴心红管情。针 对没有物业的开放式老旧小区,社区党 组织牵头将有能力、有精力、有责任心 的老干部、老党员选入业委会,帮助协 调各类小区事务。

二是楼栋红管家,上门问需求。每 个小区楼栋成立的"红色管家",一方面 登门造访,征集居民需求。另一方面, 将收集的居民需求向社区汇报,社区进 行研判后加以解决。

三是小区"红物业",公益暖人心。 以办好家门口的"小事"为服务宗旨,在 各个小区成立"红色物业"公益服务队, 开展疏通下水道、维修老化电路、填补 破损路面等公益活动。

"'红色管家'使城市社区变得越来 越好,助力党建引领社区治理创新,构 建富有活力和效率的新型基层社区治 理体系,让社区居民满意度和幸福感大 幅提升。"柳波说。

让"全科网格"划分到位,主动服务触角延伸到社区

全科网格就是将社区党建网格、城 管网格、综治网格、执法网格等整合为 由社区党委统一管理的"一张网",实现 "一网运行,全域覆盖","多元合一、一 员多用"。

今年以来,湛河区在"全科网格"建 设工作中,将主动服务的触角延伸到每 个社区,有效实现了管理精细化、便民 化,让辖区居民问题在网格内解决,从 而使社情民意无遗漏、为民服务无缝 隙、网格管理无盲点。

"全科网格"让管理直达基层

从今年4月起,社区工作者韩柯有 了一个新的身份——姚孟街道阳光苑 社区网格员。

"网格员整合了多个部门的职责, 每日上下午双巡,主动服务群众,采集 社区环境、社会治安等方面的问题线索 并上报。"韩柯对记者说,"上报的渠道 不再是以往的书面或电话,而是通过 '市民通'APP,方便快捷又好用。"

姚孟街道党工委委员、阳光苑社区 党委书记岳建永说,社区网格员每次出 去巡查,发现问题后,通过"市民通" APP拍照上传至市数字化信息平台,平 台将问题转派到相应负责部门受理。 问题解决后,网格员还要实地进行核 查,确保处理办结。

"从发现问题到解决问题形成'闭

环',各个流程透明化,利于各方快速反 应,作出科学决策。同时,通过社区网 格员这根小小'绣花针',穿引上级千条 线,绣出社区治理新景象。"岳建永说。 这是湛河区社区网格员日常工作

本报记者 卢拥军 摄

的一个场景。

今年以来,湛河区按照"属地性、整 体性、适度性"的原则,科学划分网格, 把网格内的人、地、物、事、组织等要素 全纳人,把工作重心从事后救急转向源 头治理,实现从"被动应对问题"到"主 动发现问题、解决问题"的转变。

据了解,湛河区网格员发挥的作用 有以下三个方面:

一是当好信息收集员。深入网格 开展走访摸排,收集基础信息、反映群 众诉求,充分利用物业微信群、微信公 众号等便民网络,引导做好市长热线、 网民留言、群众来信等民生事项办理工

二是做好矛盾调解员。全面统筹 人民调解、行政调解、司法调解"三调联 动",健全网格员参与下的矛盾排查与 处置工作机制,建成了专兼职相结合的 矛盾调解员队伍,发挥"矛盾调处"的作

三是干好工作协调员。积极发挥 纽带作用,分类处置各类民生诉求,对 于能够现场处置的,立即给予解决处 理;对于需要协调下沉职能部门处置 的,积极协调相关部门解决处理。

"'人在格中走,事在格中办'。通 过运用'互联网+网格',打造'社区治 理一张网',街道'吹哨',相关部门'报 到',让群众家门口的操心事、烦心事、 揪心事有人办、马上办、能办好,有效破 解了过去街道社区看得见、管不了,职 能部门管得了、看不见的难题。"柳波 说。

"共建共治共享"老旧小区 "换新颜"

始建于上世纪80年代的河南某学 院家属院,坐落在市区湛南路东段170 号院,共有3栋家属楼,如今已经走过 30多个年头。

由于年久失修,临街的3栋家属楼 墙面破损严重,空调外机乱挂,电话线 乱扯乱接,成为一道破旧的"风景线"。 最近,人们走到这里发现已焕然一新, 这到底是怎么回事?

原来,马庄街道沿河路社区利用老 旧小区改造资金,帮助居民整修了家属 楼墙面,统一了空调外机防护罩、更换 了新的铝合金窗户……

马庄街道沿河路社区党委书记张 小克对记者说:"在老旧小区改造中,坚 持以民为本,引导居民全程参与、自主 选择、公开评价。因此,老旧小区改造 不仅是房屋和环境的翻新,更是在基层 推进的一项社区治理工程。"

这是湛河区推行"共建共治共享"

老旧小区改造的一个场景。

今年以来,湛河区坚持"先民生后 提升、先规划后建设"的原则,有序推进 和分类推行老旧小区改造。

据了解,湛河区在推行"共建共治 共享"老旧小区改造上,主要有以下三 个方面的体会:

·是共建共治共享,就要跟居民 "多商量"。从组织实施来说,老旧小区 改造的主体是居民。面对改造过程中 的不同诉求,需要尊重群众意愿、倾听 不同声音。

二是共建共治共享,就要让居民 "多监督"。怎么改要由居民来决定,效 果如何,要由居民来评价。改造方案制 定、配合施工、参与监督和后续管理等 各个环节,都要充分听取居民意见,凝 聚社区治理共识。

三是共建共治共享,就要请居民 "多参与"。老旧小区改造完成后的管 理和维护,是影响小区质量"可持续"的 关键。因此,必须充分激发居民主动参 与的积极性,共同参与管理和维护。

"作为一项回应群众期盼的民生工 程,老旧小区不只是一幢幢房子,而是 承载居民美好生活的社区。只有不断 创新完善社区治理机制,推进形成共建 共治共享的社区治理格局,才能在老旧 小区改造中找到最大公约数,绘就民心 民愿的最大同心圆。"柳波说。

让群众"呼得有力",使社区为民服务"应得响亮"

社区是城市治理的"眼"和"耳",负 责发现和反映问题;政府职能部门是城 市社区治理的"手"和"脚",负责解决问 题;百姓呼声则是城市社区治理的"初 心"和"核心"。

"耳"聪"目"明,"心手"相连,"琐事 不出网格、小事不出社区、大事不出街 道"。在社区居民看来,最直接的感受 是"民呼必应",解决群众烦心事。

今年以来,湛河区全面建成社区 "民呼必应"工作站,对群众反映的各类 诉求接诉即办。健全群众问题诉求线 上线下全收集机制,分级分类处理群众 诉求。

"线上线下"齐发力畅通诉求 通道

诉求问题:楼层过道窗户损坏,大 风天气易受影响。存在安全隐患。 整改措施:楼层安装新窗户。

进展情况:已安装完毕。 群众满意度:满意。

7月15日,在北渡街道蓝欣社区党 群服务中心,记者翻开群众问题诉求台 账,看到这样一个群众反映问题的整改

落实反馈情况。

为进一步畅通社区居民诉求渠道, 该社区通过利用线上网格微信群、党员 微信群、热线电话,以及线下留言本、议 事台等了解群众需求,着力解决涉及群 众切身利益问题。

这是湛河区"线上线下"实现"民呼 必应"的一个场景。

今年以来,湛河区依托"互联网+ 政务服务平台"、12345市民服务热线、 市长信箱、网民留言以及数字化城管等 平台深入开展线上诉求收集工作。

在做好线上诉求收集的同时,还依 托社区网格员、网格联络员,当好"民呼 必应"线下排查员、接单员、承办员。

湛河区在诉求信息收集上,主要做 法有以下几点: 一是问题一网收集。依托"互联

网+"等多种平台,实现上下贯通、左右 互联,问题诉求收集一网打尽。 二是数据一网分析。全方位归集

问题诉求情况,对事发地域、事项分类、 承办部门、诉求热点等多维度分析、实 时评估,为科学分配资源和研判预警提 供参考依据。

"社区是社情民意的晴雨表,老百

姓的喜怒哀乐体现在社区。透过社区 这扇窗、迈进社区这扇门,听民声、解民 忧,感知百姓的酸甜苦辣,成为检验政 策落实成效的'试金石'。"柳波说。

凝聚力量全下沉实现"民呼 必应"

"中,中,以后俺再也不用给邻里添 麻烦了!"4月13日上午,听说老人日间 照料中心马上就要开工了,九里山街道 飞行社区76岁的空巢老人李银忍不住

飞行社区有居民 3000 余户 11260 余人,该社区的日间照料中心只有30 余平方米,仅能满足部分失能半失能老 人的午餐配送。

今年3月,李银向社区党委书记刘 志峰反映情况,希望扩建日间照料中 心,为更多像他这样的老人提供日常照

社区党委按照"民呼必应"接诉即 办机制,召开共建单位联席会议,提出 扩建日间照料中心的议题。街道社区 会同有关部门,决定投资100余万元, 为该社区建成一处集日常食宿、护理、 娱乐等功能于一体的日间照料中心。

这是湛河区凝聚力量,实现"民呼

必应"的一个场景。 今年以来,湛河区积极打造以"民 呼必应"为目标的接诉即办工作机制, 通过设置综合服务岗,欢迎群众上门 "下单"、网格员收集群众诉求主动"接 单"、"12345市民服务热线"等数据平台 接收上级"派单",实现为民服务跨部

门、跨层级协同运转。 湛河区在实现"民呼必应"上,主要

做法有以下几点: 一是全面凝聚"应"的力量。梳理 形成街道、社区、网格三级力量清单,分 层分级明确下沉人员、共驻共建、志愿 服务、社会组织等力量,汇聚合力,共同

解决居民群众诉求。 二是分级评价"应"的效果。按照 "谁呼谁评、谁应评谁"的原则,建立下 评上、一事一评的评价机制,评价结果 作为年终考核、评分、奖惩的重要依据。

"社区工作人员服务担当意识增 强,带来工作作风持续转变,实现了从 '有呼必应'到'一呼百应',再到'未呼 先应'的转变。"柳波说。

城市社区治理工作任重而道远。