

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——

城市社区治理的“漯河实践”

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,张三李四遍地刘,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实施意见(试

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城市社区治理新格局。

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访。

“枫桥式社区”促和谐

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。

湛河区加强基层综治队伍建设,建立健全综治工作机构,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级党委工作,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15个。

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名离退休党员和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。

四是推进共建共建。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145个和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”机制全面铺开。

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“家家家训馆”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。

三是扎实开展志愿服务。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,利用网络微信群、党员微信群、社区公众号、热线电话等方式进行线上问题全收集。

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、留言板、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。”

“线上线下”齐发力畅通诉求通道

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。

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,利用网络微信群、党员微信群、社区公众号、热线电话等方式进行线上问题全收集。

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、留言板、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。”

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”带动社区楼栋“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栋织密社区党组织、楼栋党小组组织体系,用“红色引擎”带动社区楼栋“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”带动社区楼栋“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栋织密社区党组织、楼栋党小组组织体系,用“红色引擎”带动社区楼栋“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,



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作 本报记者 卢拥军 摄

让党建融入社区楼院,打通服务居民“最后一公里”

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”带动社区楼栋“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栋织密社区党组织、楼栋党小组组织体系,用“红色引擎”带动社区楼栋“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”带动社区楼栋“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栋织密社区党组织、楼栋党小组组织体系,用“红色引擎”带动社区楼栋“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,

“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、绿树成荫、楼道整洁。

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

让“全科网格”划分到位,主动服务触角延伸到社区

“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”

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“患处”

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、组织等要素全纳入,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作。

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”的作用。

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。

让群众“呼得有力”,使社区为民服务“应得响亮”

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络微信群、党员微信群、热线电话,以及线下留言板、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、网络联络员,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居添麻烦了!”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喜笑颜开。

飞行社区有居民3000余人,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顾。

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。街道办事处会同有关部门,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、谁应谁评”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务任重道远。