

辽宁省推进智慧党建引领基层社会治理创新 党群一张网 服务叫得响

■中共辽宁省委组织部



辽宁省召开推进“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新工作会议。

背景

党的十九届四中全会提出，“必须加强和创新社会治理，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，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。习近平总书记多次强调，“要夯实社会治理基层基础，推动社会治理重心下移，构建党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局”，“要把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点，通过不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，赢得群众对党的信任和拥护”。

进入新时代，城乡社会结构发生深刻变化，群众利益诉求多元化、服务需求多样化，迫切需要构建联接党委政府、城乡群众的“一张

网”，以党建引领基层社会治理、服务群众；迫切需要创新服务群众方式方法，运用现代信息技术手段走好“网上群众路线”；迫切需要引导群众广泛参与，听民声、汇民意、聚民智，使基层党建与基层社会治理和服务群众有机衔接、良性互动，解决好基层的难题和群众的问题。这三个“迫切需要”是新时代给党的建设与基层社会治理提出的鲜活课题。

辽宁省委高度重视党建引领基层社会治理工作，省委书记张国清同志在基层考察调研中多次强调，要把基层党建融入服务之中，不断强化基层党组织的政治功能、服务功能、治理能力，让基层干部学会在服务中把基层党组织的政治功能体现出来，带领广大群众听党话、跟党走。按照辽宁省

委部署要求，省委组织部组成调研组到广州市考察学习党建引领基层社会治理工作，随后深入到全省14个市、43个区（县、市）调研指导，并确定鞍山、盘锦两市作为试点先行先试，积极探索智慧党建引领基层社会治理创新的路径，在此基础上提出“党群一张网、服务叫得响”。2020年9月3日，省委组织部印发《关于推进“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新的指导意见》，形成制度成果；9月25日，召开全省推进“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新工作会议，在全省确定29个区（县、市）试点推进，制定工作方案，明确时间表、路线图、责任人，做实党群服务中心，推进“党群一张网”实体运作，全省上下形成生动实践。

做法

推进“党群一张网、服务叫得响”建设，就是通过整合现有资源，在不增加投入、不搞大建设的前提下，建强党群服务中心，搭建智慧化党群服务平台，推进党建、治理、服务网络“多网合一”，把分散的信息系统集成起来，做到问题诉求及时上报、信息平台有序分办、相关部门限时办结反馈，实现接诉即办、民呼必应，让群众享受便捷高效的线上线下服务。

坚持党建引领 凝聚多方合力

“党群一张网、服务叫得响”，这是对智慧化党群服务平台一个比较形象的说法，其中既包含需要把握的目标定位，又明确了运行主体和参与对象。

目标定位就是打造党组织领导下的服务群网、促进基层社会治理的“党群一张网”，把党组织、党员和人民群众紧密联系在一起。将智慧党建网络、政府服务热线、智慧城市管理中心、行政执法平台、综合治理网络、8890呼叫平台等各类网络服务功能整合到“一张网”上，并通过这张网及时传递党的声音、听取并回应群众诉求，打通影响基层治理效率的痛点堵点，为群众提供精准有效的服务。

运行主体就是党群服务中心。区（县、市）、街道（乡镇）党群服务中心作为“党群一张网”的具体运行者，通过“一张网”有效整合各类资源，依托街道、社区、网格等，把神经

延伸到基层末梢，推动党群服务中心服务功能升级、服务效能提升，实现网络平台和实体大厅、线上运行和线下服务一体化。

参与对象就是广大党员群众。“党群一张网”是对“网上群众路线”的积极探索，群众参与度是检验“党群一张网”是否好用的关键。各地围绕如何引导广大群众参与，研究增设“党群一张网”手机APP等，引导群众通过“随手拍”上传问题，组织群众参与线上治理服务事项的商议、实施和监督，让群众简使用、真正用、愿意用。同时，积极利用报纸、广播、电视和“两微一端”等媒介，加强对“党群一张网”的宣传推广，提高群众知晓度和参与度。

聚焦主体功能 搭好基本架构

辽宁省委组织部建设了“三级平台”“五级应用”“七个模块”，通过精准调度力量、智能分派任务、优化配置资源，推动社会治理服务由人力密集型向人机交互型转变。

“三级平台”就是以区（县、市）为基本单元进行建设，在区（县、市）、街道（乡镇）、社区（村）分别设置网络平台，分级确定职责权限，实现三级上下贯通、协同联动、一体运行。

“五级应用”就是从市到区（县、市）、街道（乡镇）、社区（村），再到网格，这五级都运用“一张网”履行各自职能。市层面健全完善联席会议制度，为“一张网”建设提供统一规范标准，统筹资源、破解难题、解决大事；区（县、市）加强指挥调

度，引领各方面协同有序参与治理服务；街道（乡镇）主要负责协调安置，推行首问负责、接诉即办、为民服务全程代理等；社区（村）负责做好服务群众工作，进一步实现治理服务快捷化、便利化、高效化；网格主要利用移动端现场发现问题、现场处置问题。

“七个模块”就是按照门户网站集成、数据互通、信息共享的要求，通过在“一张网”上设立党的声音、组织指导、党员教育、惠民政策、诉求办理、便民服务、网格管理等功能模块，实现纵向联动、横向互动、融合共治。

突出实用导向 提升运行质量

辽宁省在推进“党群一张网”建设中，牢固树立“应用为要、管用为主”价值取向，创新服务治理理念、模式和手段，做到实战中管用、基层干部爱用、群众感到受用。

增强工作实效性。“一张网”管理核心是流程再造，实现集成、提高效率。坚持以群众诉求处置为中心，发挥信息互通共享作用，建立健全“受理问题—分流交办—联动处置—反馈评价”等全链条办事流程，形成群众诉求处置闭环管理。对能够自行解决的问题，及时就地解决；对跨地区、跨部门的复杂问题，发挥各部门、各层级、各区域的合力，实现第一时间发现问题、解决问题。

突出服务精准性。坚持服务供给侧改革，推行“主题式服务”，把服务做到基层党员群众心坎上。围绕

基层党员群众理论学习需求，将党的理论和路线方针政策、时政要闻资讯等推送到用户端；围绕基层党建工作实践需求，强化工作指导，为基层党组织、党务工作者和党员开展工作、参与活动提供支持；围绕群众维护合法权益需求，对群众的求助、意见、建议、投诉等方面事项及时受理办理；围绕提高便民服务水平需求，为群众推送家政、房产、物业、养老等方面服务；围绕满足群众政策咨询需求，建立知识库系统，为群众提供咨询解答等服务。

注重机制长效性。建立线上线下一体化服务机制，组织指导社区（村）干部、网格员、志愿者服务队等深入到群众中去，开展政策法规宣传、信息诉求采集、矛盾排查化解、应急综合处置等工作；建立协同联动机制，由党群服务中心牵头开展协调会商，有关部门指定专人参与会商、分析问题、商议对策、认领工作任务；建立党员领导干部直接参与机制，对重点难点问题，由党员领导干部包保督办；建立分析研判机制，定期对平台汇聚的信息数据开展综合分析研判，补齐社会治理漏洞和服务民生短板。

强化顶层设计 注重循序渐进

“党群一张网”涉及范围广，对技术运用要求高。辽宁省委组织部遵循“整体设计—应用实施—分步推进”的建设思路，扎实推进各项任务落实。坚持整体设计。指导各地着眼



全省组织系统同志到盘锦市兴隆台区党建引领智慧治理综合指挥中心观摩学习。

夯基垒台、立柱架梁的需要以及长远发展的需要，坚持各市分别统一技术标准，尽可能一步到位设计好，把大的框架搭稳当，不来回“翻烧饼”。

推进分步实施。针对各地基础条件不同、面临形势任务不同等情况，鼓励各地积极探索创新，在学中干、干中学，创造性地做好基层社会治理和服务群众工作。同时，指导各地区区分轻重缓急，谋定而后动，有计划、有节奏地分步实施，坚持“迭代”理念，保持开放性，提高弹性适应能力，为升级换代留出空间。

倡导节约建网。建设“党群一张网”，不是在一张白纸上重新开始建设，而是用“一张网”将原有的各种网络服务平台整合起来、流程再造。本着节俭、务实的原则，加强统筹、促进融合，不另起炉灶、不另做文章，确保花小钱办大事。

计划

党建引领基层社会治理是一个崭新的时代课题。下一步，辽宁省委组织部将在省委领导下，加大推进“党群一张网、服务叫得响”建设力度，切实提升党建引领基层社会治理工作质量和水平。

强化党委统筹、书记带头。党建引领基层社会治理创新是一项系统工程，党委必须统筹抓，书记必须带头抓。我们将着力增强各级党委的领导力、组织力和牵引力，推动市委发挥总揽全局、协调各方作用，区（县、市）委发挥“一线指挥部”作用，街道（乡镇）党（工）委整合辖区资源，职能部门各司其职、协同配合；推动各级党委书记亲力亲为、高位推动，强化顶层设计，一张蓝图绘到底。

强化资源整合、流程再造。推进党建引领基层社会治理，必须树立大社会观、大治理观，绝不能自拉自唱、单打独斗。我们将始终坚持节约建网，花小钱办大事，有效整合资源，优化流程再造，充分发挥党组织政治优势、组织优势和群众优势，引领各类组织及广大人民群众共同参与，促进基层社会治理由条块分割、单打作战向协同善治转变，实现共建共治共享。

强化改革创新、科技赋能。将现代信息技术应用到党建工作中，既是信息化时代发展的客观要求，也是党建工作改革创新的必然要求。我们将继续坚持党建传统优势与信息技术深度融合，积极整合智慧党建网络、政府服务热线、行政执法平台等各类网络服务功能，把党建、治理、服务整合到一个网络平台上，让信息多跑路、群众少跑腿，不断提升服务群众工作的信息化智能化便捷化水平。

强化服务功能、治理能力。推进“党群一张网”建设，只有贴近基层、服务群众、融入中心，才能焕发出强大生命力。我们将认真落实以人民为中心的发展思想，推动基层党组织践行党的根本宗旨，建立健全服务群众快速响应机制，着力解决好人民群众的操心事、烦心事、揪心事，使为群众办实事、办好事的过程，成为党组织联系群众、凝聚人心的过程，成为树立党组织形象威信的过程。

成效

经过一段时间的实践探索，辽宁省各市均已召开会议、印发文件，建立联席会议制度，组织推动“党群一张网”启动实施。29个试点区（县、市）都已成立工作机构，健全完善党群服务中心，整合8890呼叫平台、网格管理、天网天网平台、城市管理、应急指挥等30多个部门数据信息。目前，各试点区（县、市）平台已进行试运行，取得了较好成效。

基层党组织的政治功能更加突出。通过推进“党群一张网”建设，广大基层党组织积极履行政治责任，突出政治功能，强化政治引领，依托智慧化手段把广大群众紧紧团结凝聚在党的周围，在党的领导和中国

特色社会主义旗帜下统一行动，成为实现党的领导的坚强战斗堡垒。

大连市依托党群服务平台，开辟“党的声音”模块，在线学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想，在宣传党的主张、传播党的声音中彰显党的政治优势、组织优势、群众优势；鞍山市建立与群众互动、与企业互动、与基层互动的“三个互动体系”，以党组织为联结，以党员为骨干，有效联通各类企业、社会组织和广大群众，在互联网互动中加强党的领导；朝阳市市委直接管理的智慧凌源网格管理中心，综合设置指挥大厅、信息科、综合科、受理交办科、督查考核科等“1+4”工作机构，加强市委对基

层治理的全面领导，实现穿透式管理。

基层党组织的服务功能不断完善。通过推进“党群一张网”建设，广大基层党组织的服务功能更加凸显，工作重心进一步转向服务，工作任务进一步聚焦服务，推动党员干部作风持续转变，在服务中更好地贴近群众、团结群众、引导群众、赢得群众。

沈阳市打造“全市通办”服务管理平台，将115项服务事项纳入平台，让群众随时随地都能申请办理服务事项；阜新市推进“一网五平台”建设，在社区设置基层治理服务站、纠纷化解服务站、诉求办理服务站、便民惠民服务站、智慧党建服务站，就近就便为群众提供服

务；锦州市打造锦州通APP，推进集约化掌上服务，开通150多类3000多项服务功能，注册用户已达120余万；铁岭调兵山市建立以党员为主体的61个便民服务平台，并全部下沉到全市128个社区网格和151个农村党员责任区中，实现党员服务在网格中全覆盖。

基层党组织引领治理的能力明显提升。通过推进“党群一张网”建设，广大基层党组织化解各类矛盾、促进和谐稳定、完善社会治理的能力优势更加凸显，充分发挥智慧化服务平台作用，构建起上下贯通的治理服务机制，不断提升党建引领治理、服务群众水平。

盘锦市利用5G、大数据等技术，整合党建、综治、交通等49

个信息系统和8890服务热线，打造“党建引领、智慧治理”综合服务平台，实现一屏治基层、一键知全局；大连中山区从城市治理突出问题出发，开发涵盖智慧党建、廉政监督、智慧政法、社情民意等功能的智慧平台，统筹执法、管理、服务各类力量进入网格，精准开展治理服务；本溪县做实“一网统揽、一网通办”，创建社会综合治理可视化系统，将8890呼叫平台、110报警平台和行政服务等各类治理服务平台整合，实现接诉即办、全程代理；营口大石桥市建立“受理问题—分流交办—联动处置—反馈评价”全链条办事流程，实行群众诉求处置闭环管理，目前共受理承办群众诉求11223件，办结率96%，群众满意率95%。



全省组织系统同志到鞍山市党群服务中心8890便民服务平台观摩学习。