

大连市中山区：“党群一张网”揽尽百姓事

社会治理是国家治理的重要方面，基层是社会治理的基础和支撑。为了夯实基层社会治理这个根基，辽宁省大连市中山区聚焦“网”得住、“统”得了、“管”得好的工作目标，抓系统整合、流程再造、应用开发，通过近年来的不断探索实践，“党群一张网”运行架构已具雏形，区、街、社区、网格四级贯通体系有效运转，线上线下一体化管理服务稳步推进，街道（社区）随叫、部门（站所）随到的工作模式初见成效，初步实现“服务叫得响”的目标。

注重高位统筹 凝聚“向心力”

中山区认真落实中央和省、市关于加强城市基层党建的指示部署精神，加强顶层设计、整体规划，通过目标任务方案化设计、完成日期节点化推进、考核标准指标化规范，推动党建引领基层社会治理创新工作落实落地。

抓好统筹谋划。中山区结合工作实际，研究制定《中山区“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新试点工作方案》，对试点工作作出总体安排和部署，并组建“一张网”建设工作专班，细化路线图、时间表，确保高起点谋划、高标准要求、高质量推进。

抓好系统推进。中山区把“党群一张网”建设作为“书记项目”，区委主要领导亲自挂帅，担任“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新工作协调小组组长，积极谋划部署，多次召开协调推进座谈会、系统开发运行推进会等，专门听取工作汇报，开展调研，全力推进试点工作部署落地见效，引领全区上下目标同向、资源同享、工作同心。

抓好责任落实。中山区将“党群一张网”建设纳入党（工）委、党组书记抓基层党建工作述职评议内容，纳入领导班子和领导干部实绩考核指标内容，纳入全区每月重点工作计划，通过定期调度、年度考评等方式，确保党建引领基层社会治理工作推动有力、主抓有效。

注重高标布局 建好“一张网”

中山区立足工作实际，从实用、管用的角度出发，一手抓系统整合，一手抓数据共享，打通、联通各类管理和服务数据，实现数据汇集、一网覆盖。

坚持打通壁垒，实现数据共享。中山区按照统一运行体系、统一技术手段、统一功能设计、统一数据资源“四个统一”标准，通过接口互联、定期拷贝等方式，集成“天网”、行政服务大厅、街道自建三大类2735个视频探头资源，整合全区党建、

经济、企业、民生、诉求、基础设施、文化旅游、空间地理等260项数据，建立全区共享数据库，把各类数据、系统集成到“党群一张网”上来，推动数据在区内的实时共享、内外网贯通。

坚持平台集成，实现一网统管。中山区采取对内管理功能依托党政办公内网、前端服务功能依托互联网这种“内外网分离部署”模式，重构系统平台；将8890、智慧城管等26个非涉密的国家和省市级系统访问方式和业务功能有机整合，形成全区系统资源导航，建起对内管理平台，改变了以往“一个平台对应一个系统”的多平台、分散化运行模式，通过单点登录的方式，实现一个账号、一个密码访问所有应用系统，大大提高政府工作效率。同时，中山区整合区党建网、人大网、政府网、政协网“四大班子”网站集群，并运用移动手机端，开发大连中山APP、微信小程序、公众号“移动矩阵”，形成对外服务平台，居民群众只需关注其中一个，就可以在线上办理业务、反映问题、享受服务。

坚持科技赋能，实现智慧运转。中山区在用好已有的信息化基础的前提下，根据工作需要，适度有序建设智慧党建、协同办公等“7+N”个智慧应用，丰富党建、治理、服务、经济、日常等功能，配套设置大屏管理端、PC工作端、移动服务端，构建起以“两个平台五大模块”为主体的“党群一张网”运行架构，实现了“大屏”管、“中屏”干、“小屏”办的效果。

注重高度协同 拓展“共享圈”

中山区紧扣“互联、共享、协同”，建立健全的配套制度和运行机制，探索运用大数据、云计算等信息化手段，推动基层社会治理从“碎片化”向“体系化”转变，提高快速响应能力和综合服务水平，实现以机器管流程、以制度管运行效果。

建立联动处置机制。区级层面，中山区集合应急指挥、诉求管理、行政服务等职能，设立党群服务联合指挥中心，按照



中山区葵英街道绿山社区网格员收集上传辖区居民诉求。

“重点部门集中常驻，专业部门轮换入驻，涉事部门随叫随驻”模式，实现部门联合调处和多元化解全覆盖。目前，党群服务联合指挥中心常驻部门有区应急指挥中心、涉民涉企诉求管理中心。对于突发事件或群众提出的纠纷调解、投诉举报等事项，由中心人员准确区分事项类型，按照“大事合办、小事分办、难事协办”原则，将事项分流引导到相关职能部门，或联系相关部门到中心统一处置，形成“一网受理、协同办理”的运作模式。街道层面，中山区按照“有固定场所、有专职人员、有规范流程、有规章制度”四有标准，建立以书记、主任任组长的党群服务中心，安排专职人员承接区级指挥中心和社区流转的城市管理、民生服务、社会治理事项，组织、调配辖区治理力量，协调处置本区域重大事项、突发事件。社区层面，中山区依托现有的社区、楼院、大厦党建阵地，设立党群服务站，形成横向到边、纵向到底的工作链条。

创新接诉即办机制。中山区聚焦“高效处置一件事”，设立区涉民涉企诉求管理中心，制定《中山区做好涉民涉企诉求“集中汇办”“接诉即办”“未诉先办”工作方案》，整合省市8890、市智慧城管、区社情民意等不同部门、不同类别涉民涉企诉求管理渠道，建立统一归集、统一分拨、统一督办的涉民涉企诉求调度指挥体系，构建“统一受理、集中梳理、归口管理、限期办理”链条式诉求办理新模式，实现诉求办理“一站式”服务。

构建闭环管理机制。中山区以一张网平台为支撑，理顺管理流程，建立单一事项处置小闭环、行业联动监管大闭环“两个闭环管理”模式，实现“大事全网联动、小事一格解决”。依托网格化管理，中山区推动

95%以上的群众诉求在网格、社区以及街道三级范围内发现、处置、反馈并形成闭环，实现“小事不出格、难事不出街”；对于街道无法解决的，通过平台流转，形成“前端发现报告—网上分流移交—部门联动处置—全程跟踪督办—办理回访问效”完整的回路和闭环，推动区直部门“随叫随到”，及时协调解决。近两年来，中山区共处理解决居民企业诉求2271项。

注重高效运转 服务“零距离”

围绕抓党建、治理、服务等方面内容，中山区不断推进基层治理制度创新、模式创新、手段创新，探索“感知+智能”“服务+治理”的市域治理新模式，构建起“大党建统领、全网格覆盖、多数据集成、大联动治理”的基层社会治理新体系。

党建服务“一键推送”。中山区坚持数字化党建改革方向，结合当前党建工作重点任务，开发智慧党建、廉政智慧监督系统，设置党的声音、组织指导、党员教育、实时监督等功能，将党务工作搬到线上。特别是围绕党组织标准化规范化建设，中山区开发了组织生活打卡功能，针对“三会一课”、民主评议党员、党日活动等6项党支部规定动作设置打卡频率，实时网上监管，通过党支部实时打卡、黄红灯预警提示，实现对基层党支部组织生活内容可视化、进度可控化的全程监管。中山区还整合招商楼宇、重大项目、公务用车、低保金发放等数据信息，实时“安检”隐藏在“大数据”背后的廉政风险点，推进政治监督具体化、常态化。

社会治理“一体联动”。中山区开发智慧政法、社情民意等系统，以网格化管理为依托，将住建、执法、教育、人社等涉及社会治理、服务部门职能下

沉网格，完善了16个大类247个网格管理事项清单；网格员依托“一张网”智能终端，通过主动上门、建立网格微信群、公布联系电话等多种形式，随时登记、核查、发现、处置、上报、反馈本区域内治理服务事项，处置上级分流交办的事项，让智慧治理工作真正直通居民群众。中山区根据各部门业务需求，将森林防火、防台防汛等装入“一张网”平台，创新了电子巡查、重点点位盯防等功能，在重要时间节点，对重要目标和关键地段进行实时盯防，推动应急防范关口前移，有效防范问题、化解隐患。

政务服务“一网通办”。中山区着眼于方便群众、便利企业、推动发展，加快推进一体化政务服务平台建设，全区704项政务服务事项全部实现“最多跑一次”，390项事项实现“零跑腿”；推出“十办一化”18项政务服务举措，在区行政服务大厅设立帮办中心，在各社区设立代办服务站，对小微企业和困难群众提供免费的引导、指导、咨询、预审等全程帮办、代办服务，全年提供帮办、代办服务达8000余人次；围绕企业群众办事少跑腿，推出一窗服务、全区通办、免费寄递等服务，新办企业办结时限压缩了近30%；围绕企业群众办事更舒心，推出容缺受理、矛盾纠纷大调解机制、首违不罚等工作举措，29个部门的456项审批事项全面实现容缺受理，9项行政处罚事项列入首违不罚清单，让企业和群众在体验政务服务过程中有更多的获得感和满意度。为了让企业群众更方便，中山区还引入“AI+政务服务”方式，打造“智能机器人”客服座席，设立场景式VR服务功能，推出网上约叫号、约错时、约上门等举措，大大缩短了办事时间，真正实现有求必应、无求不扰。