

招远市： 治理难题“招即办” 高效响应服务优

纵横贯通 全领域结网吹哨

招远市围绕理顺网格架构、优化网格职能、强化网格力量，全面解决以往网格交叉重叠、布局重复交错、人员混杂交叉、工作效能不高等问题，建立全域全科的“吹哨”体系网。

重构全域“一张网”。招远市科学划分网格，根据“规模适度、服务方便、配置高效”的原则和“全域覆盖、织密织细、一网打尽”的思路，以300—400户左右的居住人口规模为网格基本划分标准，结合地域面积和楼栋数量，对全市网格进行重新划分调整，将20个社区划分为177个基础网格，在各类园区、商圈市场、学校、医院等划分357个专属网格，确保无论居民住户还是经营个体，全都纳入网格治理中；组织设置入网，根据网格划分，同步加强组织建设、理顺组织架构、延伸组织触角，组建社区网格党支部（党小组），依托联户党员设置党员中心户，形成“社区党组织—网格党支部（党小组）—党员中心户”党建网格体系，将党的组织体系嵌入到所有小区、每个网格，实现红色网格全覆盖、全响应。

网格职能“多合一”。招远市按照“一网统管”的原则，推进一网格多职能融合，将涉及政法、国土、应急等14个部门的基层公共服务、公共管理、公共安全等事项，统一纳入网格服务管理内容，变各自为战为一网治理，实现城市治理资源有效配置；由联户党员兼任网格员，动态走访入户、精准掌握群众需求，明确赋予其信息采集维护、社区治安巡防、安全隐患排查、为民代办服务等9大类70项工作职责，重点关注生病卧床、突发事件、不满情绪、矛盾纠纷四种情况；为联户党员配套联户手机APP，设置“随手拍”“语音报”等70多项功能，对日常走访发现的问题，通过“打开一拍报一上传”3步，快速实现民情上报、工作落实和处理反馈，真正实现了“多网融合、一员全办”。

选优配强“吹哨人”。招远市、街道两级分别成立网格化服务管理中心，与综治中心合署办公，按照市级不少于10人、街道不少于3人的标准配备工作人员，统筹负责网格服务管理工作；社区成立网格化服务管理办公室，配备至少1名专职工作人员，负责区域网格工作；加大人力、资源向一线倾斜的力度，强化联户党员（网

近年来，山东省烟台市招远市紧扣党建引领城市治理主线，按照“党建引领、智慧赋能、网格支撑、条块互动”的工作思路，创新党建引领城市治理全响应平台，有机融合城市各领域党建要素，推行网格招手、即时响应、部门急办的“招即办”工作模式，推动网格吹哨上“云”，部门响应提速、服务群众增效，实现城市治理全面提档升级。



招远市党员干部观摩该市党建引领城市治理全响应平台。

格员)配备，按照德才兼备标准、精干高效原则，优选年富力强的党员担任联户党员；制定了2批次220人的招考计划，目前，全市配备社区联户党员（网格员）945名，其中专职联户党员（网格员）220名，联户助理725名，全部下沉到社区、居民小区一线，实现对全市20个城市社区居民的全天候保障、零距离服务；在联户党员（网格员）中推行“三公开一考核”工作机制，全面公开联户党员（网格员）姓名、联系电话、服务事项，制定联户党员考核办法，组织群众对联户党员履职情况进行评议，每月打分、年终汇总，督促联户党员种好治理“责任田”。

平台牵引 全要素闻哨而动

招远市强化科技支撑，打通行政壁垒，畅通“哨声”传递渠道，进一步推动信息整合、资源统筹，形成条块清晰、分工协作、协调联动、齐抓共管的工作格局，凝聚城市治理合力。

搭建联动工作平台。招远市研发“党建引领城市治理民生全响应平台”，设计诉求管理、任务分派等20个项目板块和74项实用功能，实现了“市级全响应平台—街道管理中心—社区工作站—网格党支部”四级联动，分别明确工作范围、职责任务，形成了分级办理、逐级上报的工作体系；市级成立全响应平台指挥中心，配备专职工作人员30名，专门负责平台运行、管理和调度，设置平台热线接听、诉求复核、任务分派等6大类岗位，建立承接办理、

督导落实、考核问责等制度，工作人员24小时轮值在岗，实现了对全市14个镇街和115个部门工作力量和资源的一体统筹、全时联动；街道设立党建引领城市治理管理中心，配备专职工作人员，负责接收、处理、转办和反馈市治理指挥中心交办的各项工作任务，动态收集汇总上报辖区内需相关市直部门解决各类问题；社区设立党建引领城市社会治理工作站，负责辖区内联户党员、联户助理的日常管理、考核和落实，同时推行1+N工作模式，加强社区党组织引领下的居委会、业委会、物业公司、双报到单位等“N”个社会力量积极参与社会治理，共同解决辖区内社会治理各项任务和问题；网格建立“党员帮办点”，推行“格中有我、党员帮办”模式，做到需求在网格发现、服务在网格实现、信息在网格采集、隐患在网格排查、矛盾在网格化解、服务在网格开展、问题在网格解决，实现“大事全网联动、小事一格解决”。

优化诉求收集渠道。招远市畅通“一号一码”全方位感知社情民意：推行“一号通办”，将全市84个部门的210多条热线统一整合为一个号码，集中受理和办理群众各类咨询求助、投诉举报及意见建议等所有诉求，居民只需拨打1个热线就能反映所有的诉求，实现“一条热线听诉求”；创新“一码受理”，把反映诉求的渠道嵌入到群众生活当中，在全市范围内统一设计“有呼必应一码通”标识牌，按照“全面覆盖、应贴尽贴”的原则，在20个城市社区1500余栋居民楼，全面张贴

标识牌二维码和联户党员联系方式，群众发现问题随时随地扫码通过“我要上报”版块上传，及时反馈给网格内联户党员，将线下找变为线上呼，变以前的居民跑社区、社区找街道层层反映诉求为“扫码点餐”，实现民生诉求的快速收集和处置。

完善呼叫响应机制。招远市构建“民呼社应、社呼街应、街呼市应”的诉求响应机制，打破以往自上而下单向安排工作的模式，实现自下而上反映诉求、分级分类响应办理、平台系统中轴联动，对于社区、街道解决不了的问题，通过全响应平台逐级上报，各级根据所掌握统筹的资源力量予以协调解决。2020年初，由于新冠肺炎疫情影响，招远市泉山街道承担的市级重点项目金城大厦三期扩建工程的项目手续办理时间十分紧张，为了保障工期，经街道工委研究决定，将这一问题通过“全响应”平台向上反映，呼叫相关职能部门，随后自然资源局、行政审批局和住建局组织专人会同泉山街道和企业分管负责人召开座谈会，仅用1个多月的时间便帮助企业完成了土地产权、施工图审查、施工许可等手续办理工作，抢回了因疫情耽搁的时间，保障了项目的顺利推进和开工。

智慧赋能 全流程高效运行

招远市聚焦智慧赋能、制度保障，突出按流程办事、用制度管人，激发各党建要素参与城市治理的积极性、主动性，提高城市治理效能。

打造工作闭环。招远市树

立闭环思维，制定“诉求受理、分解流转、反馈评价、办结归档”四步闭环运转流程，实施分级响应、分层负责，逐个环节明确责任部门、具体负责人员，一环接着一环干、一锤接着一锤敲，推动从事向干成事转变；强化过程管控，依托线上抓线下，明确诉求办理完成时限，分级设置管理权限，综合批转追踪、定期提醒等功能，实现诉求办理自动留痕，工作全程可追溯，倒逼工作线上线下同步闭环；实行销号管理，所有问题诉求办结一个，销号归档一个，对短期内未办结的问题进行跟踪督办、重点调度，直到问题解决，推动城市治理由粗放化向精准化转变、传统化向智能化转变。

压实责任链条。招远市建立健全市、街道、社区三级联动的明责、履责、问责体系，层层压实责任、传导工作压力，对群众诉求事项办理情况，定期进行评价通报，分部门、分类别进行公开，并纳入全市岗位目标责任制考核；配套设计智能化考核系统，对工作各环节、各部门全流程进行全时动态考核。同时，开发满意度测评功能，由系统根据事件处理、办结等情况智能测算各单位的群众满意度，对各单位的满意度加权平均确定考核基数，单位满意度每低于考核基数一个百分点，责任制考核相应扣分，切实保证全响应平台各个环节、各个部门高效运转。平台运行以来，已经受理解决群众诉求40915件，群众满意度达到98.92%。

系统解决问题。招远市实行问题诉求动态研判制度，聚焦社会难点痛点，发挥大数据优势，对镇街事务分类抓取、综合分析，深入挖掘数据背后的城市治理价值，推动从解决一个诉求到解决一类问题、从被动应对问题变为主动发现问题，实现科学决策、精准施策。新冠肺炎疫情防控期间，梦芝街道联户党员发现锦绣社区有的居民由于不会使用手机无法申请绿色健康码的问题，在帮助老人完成申请的同时，通过手机APP向上反映，梦芝街道得知这一情况后，立即组织所有联户党员和联户助理帮助有同样需求的老人申请绿色健康码，并教其如何在超市等公共场所使用，极大方便了老人们的日常生活。平台运行以来，全市根据大数据综合研判后制定各类方案63个，涉及卫生、环保、防汛等11个方面，有效提高了治理精准化精细化水平。