

2023年12月4日 星期一

本版责编 孟航 本版美编 郭佳卉

辽宁省沈阳市： 12345 热线进社区网格智慧赋能基层治理

中共沈阳市委组织部

数说沈阳“未诉先办、接诉即办、一办到底”

2023年,在“未诉先办”方面,通过网格员巡查上报案件57.3万件,解决57.2万件,办结率达到99.6%;在“接诉即办”方面,12345热线平台呼入总量311.2万件,接通293.1万件,接通率94.1%,受理群众诉求74.3万件,办结70万件,办结率94.3%,有效诉求满意率93.2%,实现了未诉先办、接诉即办、一办到底。

近年来,辽宁省沈阳市积极适应数字化、网络化、智能化融合发展趋势,突出小区在基层治理中的基础性地位,创造性地将12345热线向下延伸至社区、网格,坚持组织体系、网格体系、制度体系、管理体系、考核体系“五位一体”整体推进,有效打破了行政壁垒和部门界限,用信息化为基层治理赋能,让服务民生更有温度、数字赋能更具质效、基层基础更为夯实。

坚持党建引领,建立上下贯通执行有力的组织体系

做强市级运行主体。在市委组织部设立社区建设指导中心,采取周调度、旬研判、月总结等方式,进行统筹谋划、具体指导和跟踪督办,推动各地区各部门之间加强协调联动,形成全市上下齐抓共管的工作格局。

理顺区级管理体制。13个区、县(市)全部将区级12345热线管理部门统一划归区营商局所属事业单位,推动职能部门、街道、社区各司其职,做好群众诉求的审核、转派、处置、监督、考核等工作。

优化街道机构设置。110个街道全部建立由党委书记为组长、副书记具体负责、综合性管理科室具体承接的工作专班,会同派驻在街道的职能部门,统筹做好上级平台分派案件的处置工作。

提高社区办理效能。1153个城市社区全部开通12345热线社区网格账号,社区党组织会同辖区各方力量开展网格巡查、案件上报等工作,协调解决群众急难愁盼问题;为每名专职、兼职、专属网格员赋予盛事通APP账号,实现网格治理工作“掌上办”,及时接收任务、解决问题。

突出做实小区,筑牢全域覆盖无缝衔接的网格体系

科学划分基础网格。总体上按照300户左右的标准划分15102个城市基础网格,设置了32个业务图层,并在全市“一张图”地理信息平台上形成GIS数字网格,实行统一编码管理,确保区域内所有主次干道、党政机关、企事业单位、居民小区、沿街商户等全部纳入网格管理。同时,注重充实社区工作力量,2022年、2023年共招录5000余名社区工作者,达到每万人拥有社区工作者20人,提前超额实现“十四五”不少于18人的目标。目前,每个网格至少配备1名社区工作者担任专职网格员;择优选拔一批党员中心户、老党员、退休教师等担任兼职网格员。

健全完善专属网格。将城管、应急、公安以及水电气热等15个执法单位、民生部门和保障服务企业纳入网格体系,每个网格配备专属网格员,代表本单位、本部门履行网格治理职能,

快速处置各类专业问题,常态化做好网格内信息收集、风险排查、政策宣传等工作,确保人在“格”中走、事在“网”中办。

持续强化“同网共治”。实行专、兼职网格员吹哨,专属网格员报到的工作机制,对网格内需要各部门协调解决的事项开展“微协商”“微治理”,共商共议、联动解决各类问题;对社区层面不能解决的事项,提请其上级主管部门协调办理,相关部门限时反馈、妥善解决,让老百姓的诉求件件有回音、事事有着落。

完善运行机制,构建务实管用处置高效的制度体系

建立五级确责清单。组建由市委组织部、市委政法委、市委编办等单位组成的确权小组,对疑难诉求进行确权,结合实际建立了涵盖48大类、276小类、1278细类、418子类问题的市、区、街道、社区、网格五级确责清单,明确责任单位、结案标准、处置时限,推动各类问题的解决直达办件人、直达源发地、直达矛盾点。

实施“八定”工作法。实行“定格、定人、定责、定线、定时、定质、定量、定论”的“八定”工作法,明晰网格范围、人员构成、巡查清单、责任清单、路线轨迹、立结案标准等内容,实现对网格内人、地、事、物、情的精细化管理,为提高问题处理效率奠定基础。



沈阳市和平区南市场街道召开12345热线进社区调度会议,会同派驻街道各职能部门联动解决问题。

采取“四办”会商制。对一般性事项“法定办”,按照确责清单直接处置;对涉及多个部门的复杂事项“商定办”,属地街道发起协商会议,由牵头部门主办、多部门联动解决;对特殊事项“指定办”,由街道或职能部门逐级上报,根据工作实际指定一个或多个部门解决;对紧急事项“立即办”,由首接部门启动应急预案立即办理,实现了居民问题接诉即办、快速响应,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。今年国庆期间,外地游客乘坐观光巴士离开后,发现错将25元车费支付成了250元,拨打12345热线进行了求助。我们迅速启动特殊事项“指定办”,指派市交通局提级办理,协调巴士公司当日退还了多付的费用。

强化数字赋能,健全接诉即办一办到底的管理体系

整合平台资源。推动“一网统管”,将12345热线平台向上接通省热线平台,实现从原系统向省话务系统、工单系统的顺利切换,各项功能“能用尽用”;横向链接智慧城管、基层治理、安全生产、市场监管平台;向下贯通各区县(市)基层治理平台,实现系统高度融合。

优化工作流程。按照“先属责、后属地”原则,采取一派到底和逐级转派两种形式派单,对于权责明确、管辖清晰的,由市级平台直接派送具体处置单位,中间层级不停留,缩短流转周期;对于不能直派的,根据确责清单和事项清单进行逐级转派,提高派单精准性、有效性。

提高处置效率。建立“未

诉先办”工作机制,通过网格巡查、随手拍等方式主动发现问题,上报热线平台协调办理。完善“接诉即办”工作体系,实施诉求受理、转办、解决、反馈、回访等全流程闭环管理,61类诉求可实现从市热线平台“一派到底”直达网格员,诉求办理时间由规定的15个工作日缩短为9个工作日。

树牢结果导向,建立客观公正科学精准的考核体系

强化过程考核。制定《热线进社区工作诉求办理考核方案(试行)》,建立日报制度,对群众诉求办理、网格巡查、案件处置情况进行通报、督办。

及时反馈评价。实施“好差评”制度,按照话务服务“一次一评”、诉求事项办理“一事一评”方式进行回访复核;对描述不清、事项不明的,热线工作人员通过“接诉即回访”,了解群众需求、核实诉求事项;对已经办结的,通过“办结必回访”,反馈办理过程、听取意见建议。

强化结果运用。充分发挥考核指挥棒作用,将热线接通率、诉求办结率和群众满意率等纳入绩效考核指标体系,实现以考促干、以考促改、以考促效的目的。

逐梦惟笃行,奋进正当时。沈阳市将继续加大基层治理信息化建设力度,将12345热线平台打造成为社情民意的信息中心、有呼必应的处理中心、保障民生的服务中心、基层治理的协同中心,搭建党委、政府密切联系群众的“连心桥”,为推进基层治理体系和治理能力现代化提供数字支撑。(图片由沈阳市委组织部提供)



沈阳市城区景观。