

山东省青岛市崂山区： 畅渠道、听民声 群众诉求“一键直达”

■崂山区社会治理中心

山东省青岛市崂山区聚焦企业和群众的急难愁盼问题,创新搭建“崂先办”诉求解决平台,一方面及时高效解决“接诉即办”事项,做到“群众吹哨,干部报到”;另一方面运用大数据分析预先谋划,“未诉先办”把问题解决在萌芽状态。“崂先办”平台被评为“中国智慧政法典型案例”,崂山区被评为“全国社会治理百强县(市、区)”。

“施工改道导致小区车辆进出困难,能不能安排交警疏导一下?”近日,因海银立交桥工程项目施工,青岛东院海尔路原入口封闭改行银川东路北门,导致浮山军苑等周边居民小区车辆进出困难,时常出现严重交通堵塞。接到群众诉求后,“崂先办”平台立即响应,会同街道、公安和医院安保部门现场勘察,当天在问题区域增设2处交警固定岗位定点驻守,并加派铁骑队机动巡查疏导管控,该路段周边交通秩序明显好转。这是“崂先办”平台解决群众诉求的一次生动实践。

针对政务热线、网络平台等群众反映诉求持续增多、基层治理精准化精细化水平不高等堵点痛点难题,崂山区聚焦民生、发展、执法“三大诉求”,整合全区各街道、各部门力量,搭建“崂先办”诉求解决平台,推动资源在基层集聚、问题在基层化解,工作在基层落实,高质量解决涉及企业群众切身利益“心头病”,展现全区上下提升作风能力、优化营商环境的成果。

小切口撬动大民生

近几年,老年人食堂渐渐火了起来,有效解决了高龄空巢老人吃饭难问题,但也需要进一步完善提升。前段时间,“崂先办”上一个留言引起了工作人员的注



青岛市崂山区举办全区党建引领基层治理暨专职网格员培训班。崂山区委组织部供图

意:“居家(失能)老人无法到现场采集信息,因此无法送餐到家,能否帮忙解决失能老人就餐(送餐到家)问题?”接到居民诉求后,中韩街道春光山色社区会同食堂工作人员第一时间上门采集老人信息,对送餐具体事宜进行了细致商讨,圆满解决了老人就餐难题,真正做到了送养老服务“上门”。

“崂先办”服务诉求平台贯通全区5个街道、62个职能部门单位、168个城乡社区和789个网格。企业群众关注微信公众号后,可通过诉求提报入口反映民生和发展诉求。街道部门可提报执法诉求,提报可采用语音、文字、图片、视频等多种传输方式,办理进度实时查看一目了然,办理完成后将收到短信提示,方便快捷,实现“即接即办”。目前“崂先办”

已开通帮代办办高龄津贴、医疗保险登记等43项便民服务,并与市“青诉即办”平台联动,共收集“三大诉求”58176件,办理响应率94.94%,按时回复率90.45%,满意率99.56%,解决率99.27%。

小服务助力大发展

“我们总部在上海,分公司设在崂山,也定期向崂山缴税,但未享受到一些关于小微企业的优惠政策和措施,能否降低申请优惠政策和措施的审批标准?”针对辖区某公司工作人员在“崂先办”平台上的诉求,区人社局迅速响应,工作人员第一时间与诉求人联系,明确其反映的具体内容是“金种子”人才培养经费申请业务,同时详细了解其

相关政策,办理流程以及联系方式,问题得以圆满解决。

为精准解决企业各类发展诉求,“崂先办”平台建立了企业诉求直通车机制,组织开展涉税退税、高质量纳统和经济普查等联合服务,切实提升了企业满意度和获得感。目前,崂山区已制出台“崂先办”配套制度20项,其中《“崂先办”诉求解决平台诉求处置工作管理办法》规定,民生诉求接诉即办要突出高质量,要求响应时限4小时,办结时限社区(村)2天、街道3天、区直部门4天,实行“一诉一考”,确保办得了、办得快、办得好。

小网格兜起大治理

崂山区依托网格力量,统筹

优化“三建联动”“街道吹哨,部门报到”和“全科网格”机制,重塑全区“一核引领”统筹、“一张网格”兜底、“一支队伍”治理、“一个平台”运行、“一套制度”保障的“五位一体”治理新模式。

金家岭街道居民王先生此前在辖区某连锁店办理会员卡,目前因搬家需要退卡,但商家以种种理由不予办理。数目不小的余额让他犯了难,于是便抱着试试看的想法通过“崂先办”平台发送了帮助退费的诉求。接件后,奥林匹克网格员第一时间联系王先生了解详细情况,凭借人熟地热情性熟的优势,多次反复与店主沟通调解,最终店家将卡内余额全部退还。对于这个办理结果王先生喜出望外,连夜送来锦旗对“崂先办”和网格员表示感谢。

北宅街道磅石村网格员入户走访时了解到,部分村民反映距离集市太远,买土豆不方便,请求帮忙联系放心卖家到村里送种上门。网格员将诉求上报至“崂先办”平台,并通过微信服务群接龙收集各家预定信息,街道农林部门受理后联系李村种子站将土豆种送到村里售卖,得到了村民的一致好评。

此外,“崂先办”平台还探索通过视频感知、巡查走访、数据分析和规律性问题研判等方式,形成诉求热点、工作简报、提示督办等,会同街道、部门前瞻治理,比如组织防范电信网络诈骗宣传、汛期安全隐患排查整治、开学前校园周边秩序整治、居民楼道消防管理整治等,实现“未病先治”。

崂山区社会治理基础网格共划分为789个,划设20个楼宇,9个机关、学校等专属网格,与市场监管、综合执法等9个行业部门实施“多网融合”,将1167名专业下沉编入网格,组团形成治理合力,推动“民众少跑腿、服务零距离”。

广东省湛江市廉江市：“四联四共”守护绿美红树林

■记者 郭文治 李静雯 通讯员 李华梅 宣俊宇

2023年4月,习近平总书记来广东考察时来到湛江市麻章区湖光镇金平岛红树林片区,察看红树林长势和周边环境。他强调,这片红树林是“国宝”,要像爱护眼睛一样守护好。广东省湛江市廉江市深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神,落实广东省“百千万工程”“绿美广东生态建设”

及湛江市基层党建提质年“1+2+6”行动部署要求,以建设“红树林之城”为契机,用好用活湛江最大片区红树林资源优势,创新实施红树林“红色堡垒”工程,在红树林保护一线建立“四联四共”管理模式,加强红树林资源保护修复和生态发展,讲好红树林科普故事,擦亮绿美发展新名片。

组织联建 边界共管 筑牢一线“红色堡垒”

廉江市与广西壮族自治区北海市合浦县接壤,两地均有独特的红树林资源。廉江市与合浦县达成“以‘党建红’引领‘生态绿’”的粤桂边区党组织共识,通过边界基层党组织党建联建“密钥”,打开跨界守护红树林

之门。

建立边界联合党支部。以实施“边界党建提升工程”为抓手,粤桂边区边界党建联建共建为基础,在边界镇高桥镇携手合浦县山口镇、高桥红树林管理站共建高桥红树林联合党支部,为红树林保护注入“红色动能”。

建立边界共管共治机制。

廉江市建立“网格+党员”保护模式,将辖区内红树林全覆盖划分网格保护区,推动边界辖区党员干部直插红树林保护修复最前沿。

精准划分保护网格。在红树林分布的高桥镇、良垌镇、安铺镇、营仔镇、车板镇等地按照就地保护、便于管理或地域临近、联合保护的原则,将全市红

河南省安阳市殷都区： 践行“四下基层”优良传统 书写为民服务幸福答卷

■中共殷都区委组织部

基层是党员干部联系服务群众的“最后一公里”,也是国家治理的“神经末梢”。2024年伊始,河南省安阳市殷都区各

街道“大工委”、社区“大党委”充分运用好“四下基层”这个重要抓手,与兼职委员们携手同心、躬身实践,想人民之所想、急人民之所急、办人民之所需,用行动书写为民服务、共建共



为弘扬传统文化,庆祝新春佳节,安阳市殷都区电厂路街道办事处“大党委”联动大唐安阳发电厂、光大物业兼职委员开展了“迎新年送春联”活动。

殷都区委组织部供图

(上接B14版)

动分享保护红树林的故事和感悟,探讨交流边界党建推动边界治理的经验做法,组织双方党员志愿者开展红树林巡护清洁行动,引导红树林沿线党员干部当好守护边界红树林的践行者、示范者。

建立边界联防联控机制。与合浦县构建“联合防控、监管、监测、执法、应急”跨界“五联”治理机制,针对边界红树林地区的环境污染问题、环境污染案件、跨省区河流生态环境问题等开展联合执法、联合管控,破解跨区域环境保护难题,将边界红树林打造成鹭鸟成群、虾蟹栖息的

红树林保护区精准划分为26个红树林保护网格。

树立党员护林先锋。建立党员护林先锋制度,选拔镇村干部、护林员、党员志愿者等人员组建5支红树林党员护林先锋队,为红树林保护管理注入“红色力量”。湛江红树林国家级自然保护区高桥管理站站长林广旋30年如一扎根在红树林资源管护、科普宣教和科学研究一线,以站为家,寒冬酷暑坚持野外巡护、收集凋落物、传输监测数据、向周边村民科普红树林保护知识,成为红树林护林先锋队的模范;良垌镇渡头村党支部书记尹建伟多年来坚持沿鸡笼山海岸线义务巡护红树林,尽心尽责担当鸡笼山“海上森林”的背后守护者。

党员联管 服务共促 树立一线护林先锋

廉江市建立“网格+党员”保护模式,将辖区内红树林全覆盖划分网格保护区,推动边界辖区党员干部直插红树林保护修复最前沿。

精准划分保护网格。在红树林分布的高桥镇、良垌镇、安铺镇、营仔镇、车板镇等地按照就地保护、便于管理或地域临近、联合保护的原则,将全市红

写的幸福答卷。

强化阵地建设 打造示范标杆

殷都区发挥典型引领作用,以文源社区、钢五区、果园社区“大党委”作为示范点,推行兼职委员“亮身份”“亮承诺”“亮清单”,打造“大党委”议事点,搭建兼职委员进基层、“零距离”服务群众的平台,成为兼职委员共商“五星”支部创建、小区治理、为民办实事的“红色港湾”。

践行“四下基层”要求 积极开展党建联建活动

1月,殷都区各级“大工委”“大党委”开展以“大力弘扬‘四下基层’优良传统,走实走好新时代党的群众路线”为主题的共过党日系列活动,兼职委员们深入街道社区参加党建联建,一起认真学习贯彻习近平总书记关于河南工作的重要讲话和重要指示精神,共唱国歌,重温入党

发展联谋 阵地共建 培育一线人才精兵

廉江市打造“党建+人才+产业+保护”平台,做实人才凝聚文章,引导各类党员人才为红树林保护修复和生态发展提供智力支撑。

打造产业生态发展圈。以打造“红火高桥”乡村振兴示范带为依托,凝聚文化旅游领域党员干部骨干、乡村旅游人才、乡村规划师等专业力量规划红树林产业发展,整合红树林保护区、连片化红橙种植基地、平山岗休闲旅游观光点和红色南路平山岗教育基地等特色资源,打造“一程多站”红树林精品旅游线路,通过产业“延链”发展休闲文旅产业,围绕红树林打造高桥泥虫粥、红心海鸭蛋等标志性地域美食品牌,带动周边农民致富和助力乡村振兴,红树林变“金树林”。

品牌联动 资源共享 打造一线科普队伍

廉江市发力科普教育队伍、阵地建设,打造“4+N”红树林科普教育品牌,传递绿色生态文明理念,唤起人们对红树林的关注与呵护。

组建红树林科普志愿宣讲团。动员党员干部发挥示范带头作用,号召青年志愿者、党校和中小学教师、当地群众等社会力量成立红树林常识科普

誓词,诵读党章,回顾总结一年工作,共同谋划2024年度工作计划和思路。

兼职委员带领300余名在职党员志愿者,到社区开展共过主题党日等组织活动30余场次,开展党建共建活动80余次;围绕“旧貌焕新、引凤归来、以谋新篇”活动内容,对党群服务中心及周边活动场所清理打扫50余处;规范社区党群服务中心制度、牌匾23处,规范党旗国旗设置6处,规范公共服务场所标牌和公示栏11处,营造了浓厚党建氛围;开展各类联席座谈、写春联、文艺联欢、安全隐患大排查、反诈宣传等活动60余场次,摸排掌握优秀人才20余名、流动党员30余名纳入相关信息库,引导他们自觉参与到社区建设中来,为打造幸福家园汇聚力量。

走访慰问寒冬送温暖 解民忧注重服务实效

近期,街道社区“大党委”兼职委员们主动开展辖区困难群众走访慰问活动,切实把党的关怀、

温暖及时送到困难群众手中,1月以来共开展节前送温暖活动50余次,走访慰问困难党员和群众200多户,发放慰问物品、慰问金约4万余元;同时,发挥求真务实优良作风,坚持问需于民,将群众反映的急难愁盼问题收集整理建立问题清单,充分发挥协调整合资源优势的作用,解决基层实际困难和各类群众关切的热点难点问题20多个。

“大党委”联席会深度融合 “三个清单”提升共建质效

为推进社区“大工委”、街道“大党委”制度良好运行,殷都区各街道社区坚持召开定期联席会议,持续推动“五星”支部创建工作,充分发挥“大党委”成员单位行业资源优势,进一步深化需求、资源、项目“三个清单”内容,促使主题教育“我为群众办实事”走深走实,为民服务质量和成效得到进一步巩固提升。目前已建立“三个清单”75项,提供物资支持112件价值2万余元,提供人才、政策等支持20多个。

队、资源科普队、法规宣讲队、红树林科普宣讲队等4类红树林科普志愿宣讲团,成员共计195人。

打造红树林科普教育特色宣教点。在高桥红树林保护区设立科普教育活动室、宣传栏,将红树林保护列入党员干部教育培训专题课程和党校年度教育研修计划,打造党员干部生态文明教育实践基地及中小学生在自然教育现场教学示范点。廉江市委教育工委开设蓝色海洋教学路线,将思政课搬到高桥红树林保护区,精心设计融合红树林科普教育、现场体验于一体的特色思政课堂。

品牌联动 资源共享 打造一线科普队伍

廉江市发力科普教育队伍、阵地建设,打造“4+N”红树林科普教育品牌,传递绿色生态文明理念,唤起人们对红树林的关注与呵护。

组建红树林科普志愿宣讲团。动员党员干部发挥示范带头作用,号召青年志愿者、党校和中小学教师、当地群众等社会力量成立红树林常识科普

(下转B15版)