

鼓楼区:探索打造“一线处置”机制

落实习近平总书记“三个如何”指示精神,就是要求将各类组织、各类群体纳入党的工作网络,增强他们对党的执政理念、执政方式、执政行为的政治认同和情感认同。为进一步发挥基层党组织的堡垒作用,着力破解“条块”运转不顺、“小马拉大车”等长期困扰基层的治理难题,福建省福州市鼓楼区抓住街镇管理体制改革的有力契机,在简政赋权上下功夫,推动治理资源向一线下沉,通过“一线呼叫、一线报到、一线处置”机制,带动全区机关部门、党员干部动起来、走出去,切实解决群众反映的诉求和问题。

构建高效协同基层治理体系

做实街道工委。鼓楼区在全省率先探索“1+4”街道管理体制改革的基础上,全面推进落实“2 中心 5 办”工作格局,即在前台设置综合便民服务中心、综合技术保障中心,为群众、企业提供“一站式”服务,增强服务能力,并将街道原有十多个内设机构整合为党政综合办、基层党建办、公共管理办、公共服务办、营商环境办五个“后台”办公室,强化基层党建、基层治理、服务群众的机构和力量;同时,将派驻机构党组织负责人纳入抓党建述职评议考核范围,组织街道社区干部、“两代表一委员”、基层群众代表参与评价考核,并建立街道社区和区直单位抓党建“双向评议”机制,确保街道统筹有力。

做优处置模式。开发“鼓楼智脑”APP 平台,将分散在综治、城管、市场监管、环保等不同部门的数据系统进行融合;同时,开发“一线处置”功能模块,具备事项收集汇总、自动分发、智能流转、智能提醒、智能分析等功能,可对信息采集上报、分拨调度、处理反馈、考核评价进行全流程跟踪,实现“用数据说话、用数据考核、用数据管理”,提高“一线处置”精细化程度;结合“争当排头兵”系列竞赛活动,将 10 个街镇、96 个主责部门近 4000 名干部纳入“一线处置”平台,根据一线工作法“四定三明确”原则(定岗位、定责任、定任务、定目标,明确任务表、明确项目表、明确时间表),将责任落实到具体处置人员,确保基层一线、群众身边的事有人办、马上办、能办好。“一线处置”机制实施以来,街镇、社区呼叫市、区直部门 2.3 万多人次,100%得到有效响应。

做强调度运行。设立区级指挥中心,安排各职能部门派员进驻,梳理事项清单 180 多项,提供清晰的“流程图”“导览图”,由“鼓楼智脑”平台判断划转。

每周召开党政联席会议,四套班子领导、处级干部、街镇书记集中协调督办一线处置中遇到急、难、愁、大事项,2020 年以来,集中协调处理群租房、烧烤店扰民等热点事项 924 件。大幅缩短各环节流转时限,由原来的 4 个工作日小响应压缩为 10 分钟内受理、1 个工作日小时响应。

构建全覆盖问题收集模式

党员干部全上阵。鼓楼区围绕服务群众、服务企业、服务社会“三服务”,通过“民生服务日”“城市管理日”“企业服务日”等主题日,践行“一线工作法”,用“脚步丈量”的方式,开展“四巡四访四问”(巡街、巡河、巡楼、巡厕,周末访、晚上访、上门访、开门访,问困难、问需求、问对策、问效果),及时发现和解决群众最急最忧最盼的紧迫问题。在本轮疫情防控中结合“千名干部下基层”活动,全区 1032 名党员干部、2 万余人次下沉网格,组建 345 支党员先锋队、党员服务队、党员突击队参与“无疫小区”创建活动。

居民群众全发动。将“一线处置”工作机制延伸到居民小区治理工作中,探索将 12345 平台、综治网格化平台、数字城管平台数据纳入一线处置平台,实现对小区垃圾分类、治安管理、养老、家政、教育等服务工作的“一网统管”。线上创建“社区幸福通”微信公众号平台,小区居民可以通过“随手拍”栏目上传垃圾分类、疫情防控、停车乱象等身边问题;通过“有话要说”为小区建设建言献策,与社区工作人员进行线上交流 20 万次,实现“群众意见马上提、党员干部马上办”。同时,由小区党支部牵头对居民反映的问题进行归纳、分类,及上传网格化管理系统。提升小区治理效能,增强居民社区治理参与感。2021 年 9 月莆田疫情暴发后,通过“鼓楼智脑”“鼓楼社区幸福通”等平台自主摸排中高风险地区来鼓楼人员占比近三分之一,均第一时间排查、第一时间检测、第一时间处置到位,大大提升了疫情防控的应急能力。

区域力量全投入。将全区 69 个社区划分为 153 个基础网格,配备网格员 2000 多名,早晚轮班、假日无休穿梭在网格中,开展问题采集、日常巡查、事项处置等工作;创新推出楼宇“党代表”工作制度,选派 59 名楼宇“党代表”,驻点服务 89 栋商务楼宇,并通过“一线处置”平台收集和处理问题,截至目前,楼宇“党代表”帮助楼内企业解决问题 1000 多个,实现楼宇服务能级再提升,持续优化楼宇营商环境;设立“组织共建”功能模块,

发挥全区 69 个党建联盟、10 个党建促进会和 80 个城市基层党建联席会作用,推动 1109 家党建联盟单位与社区互联共建。如,安泰街道马山社区与市委组织部、市纪委监委和市委宣传部等驻地单位开展共建,推动建成了“图书漂流点”“睦邻驿站”等红色文化活动区域。

构建齐抓共管的责任体系

赋权予能,让“呼叫”有人听。为进一步增强街镇统筹调度区直部门的能力,鼓楼区赋予街镇对区直部门的“呼叫权”和“考核权”,街镇在接到事项 1 个工作日小时内须做出“自行处置”或“呼叫”的决定,如涉及综合执法、应急处置、专业管理等方面的疑难问题,可“呼叫”相关部门进行联动处置,并对部门报到率、配合度、专业性等进行考核评价,以此倒逼各职能部门下沉一线,主动作为;此外,通过实行区直部门对上联系协调兜底机制,对于涉及市直部门的事项,

由对口区直部门负责对接协调、督促处置,约 2030 件事项得以圆满解决。

细化要求,让“报到”有时限。各单位收到“呼叫”后,须在街镇指定的时间和地点派遣相关人员报到会商和处理问题,并及时上传问题处理过程和结果的录音、录像、执法文书等相关资料。各部门完成事项的处置后,由街镇指挥分中心进行审核结案。所有事项原则上按分类在 1—7 个工作日内办理完毕,确需延期的要提出申请,根据延期期限按层级分别上报至区级指挥中心、区分管领导、区政府主要领导审批;暂时不具备解决条件的事项,列入中长期规划,并做好解释说明,及时予以反馈。区级指挥中心对处置事项结果进行回访调查,将群众评价情况纳入考核指标体系。

双向互评,让干部有担当。实行街镇与部门互相评定、互相监督的双向考核制度,街镇根据每个部门“报到”情况和事项办理落实情况进行量化打

分,形成考核结果,确保街镇能呼、敢呼、呼了有用;区直部门则对街镇的呼叫准确情况进行量化打分,防止街镇“呼叫”随意化。最终考核结果与单位的年度绩效考评以及个人评先评优、效能问责相挂钩,激励广大干部在“一线处置”中积极担当作为。与此同时,区领导每天到区级指挥中心,街镇主要领导每天到街镇指挥分中心,对疑难问题、群众不满意的事项进行认真分析、协调会商,研究解决办法和下一步改进措施。鼓楼区将党员干部在“一线处置”机制工作中的现实表现,作为发现选拔优秀干部的重要依据和参考,2021 年全区提拔表现优秀干部 94 人次,晋升职级 79 人次,4 名参公事业干部和 4 名优秀科级事业干部转变身份进入公务员队伍,12 名社区主干通过公务员考试和竞聘入编进入行政、事业队伍,军门社区党委书记林丹获“七一勋章”,充分激发了广大党员干事创业的主动性和积极性。

仓山区:层层细化网格设置 有效统筹多方力量

福建省福州市仓山区

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,聚焦城市发展新情况新要求,坚持以党建为引领、网格化为抓手,通过分级构建组织体系,层层细化网格设置,科学整合网格职能,统筹各领域力量,构建起横向有效覆盖、纵向贯通到底的网格治理体系,有效提升城市基层精细化管理、精准化服务水平,推动构建基层社会治理新格局。

分级建网 层层细化 建强基层网格组织

仓山区坚持党的全面领导,有效整合各方力量,全面优化建立纵向到底、纵向到底的基层治理网络体系。

理顺网格架构。在社区建立一级网格,小区建立二级网格、楼栋建立三级网格。推进网格逐个建立微信群络群,下级网格长纳入上级网格成员,推动社区网格覆盖到片、小区网格覆盖到点、楼栋网格覆盖到户到人。目前,全区共建立村(社区)一级网格 351 个、小区(自然村)二级网格 1216 个、楼

栋(含农村院户)三级网格 5793 个。

整合区域网格。按照辖区地域、人口、管理权限等要素,将社区基层的党建和政法综治、民政、城管、信访、市场监管、卫生健康、应急管理等各类网格统一为“一张网”,确保每个二级网格原则上覆盖 300—500 户。省级、市级或垂管单位、驻军部队、公园及区直单位(有独立办公楼栋)、区属学校等全部纳入网格管理。

强化组织共建。推进网格党组织全覆盖,推动片上有党委、点上有支部、楼栋有党员。

以党组织为联系,统筹机关单位、行业及各领域党组织,通过签订共建协议构建“一核多元、一网统管、一呼百应”的格局。

配齐人员力量。社区一级网格长由社区党组织书记担任,网格员主要由片区民警、医务人员等担任;二级网格长由社区“两委”或社区工作人员担任,网格员一般 3—7 人,主要由业委会主任、物业服务公司经理以及有责任、有担当、有能力的楼栋长组成;三级网格长及楼栋长、网格员主要为各类志愿者。

丰富阵地配套。搭建“1 中心+N 活动区”的网格阵地。通过依托小区党群活动服务中心、

防控职能入网。明确社区

一级网格吹哨、小区二级网格落实、楼栋三级网格支持的防控职能,加强各级网格高效联动。在近期宁德返(入)仓重点人员摸排工作中,实现一级网格 10 分钟响应、二级网格 30 分钟内启动摸排、三级网格有效支持摸排,仅 4 月 9 日当晚,全区就通过网格响应机制获取 700 多条重点人员线索。

宣传职能入网。建立“一个小区一个互联网宣传屏、一个宣传公开栏、一个宣传微信群、一个定点小喇叭、一名流动宣传员”的基层宣传体系,定期引导网格员拍摄各类群众喜闻乐见的宣传短视频,打造广覆盖、面向群众的宣传模式。疫情防控期间,市闽剧院副院长、巴厘岛小区党支部书记林颖以闽剧形式拍摄多部短视频,得到广泛转发。

载体用网 分类施策 激发基层网格活力

仓山区着眼社区、小区、楼栋网格的不同特点,扎实抓好不同网格的特定作用发挥,丰富网格运行工作载体,有效激发基层网格治理活力。

在社区归统筹,推动网格治理覆盖到片。由社区党组织牵

头,结合疫情防控工作 and 日常社区综合治理的需要,创新搭建五级网格防控微信群体系,每一级网格群均由党组织负责人或党员担任,将下一级组织体系负责人纳入上一级微信群中,推动微信联络群层层串联、覆盖到片、不漏一户、不漏一人;落实“信息 15 分钟必达”要求,疫情防控信息从区级发布到最后一级群成员接收,在 15 分钟内完成,确保防控政策和日常社会治理工作部署精准高效地落实到城市的“神经末梢”,做到全员知晓。

“红色力量”集结发力。在“街道吹哨、部门报到”基础上,强化东中西三大片区邻里协作“党建联盟”作用,通过组织联建、平台联设、氛围联造、活动联办、服务联动、矛盾联调的“六联”做法,推进社区与驻区单位、共建单位等共建互补;进一步落实“双报到”机制,引导全区 845 个机关单位党组织和 4586 名在职党员到社区、小区报到、参与志愿服

务,鼓励 200 多名在职党员兼任小区党支部书记或第一书记,零距离为民服务。

强化机制 因地制宜 创新服务载体“理家”

率先引入“家园中心”。台江区坚持问题导向,在全省率先探索建立非营利的社会组织——家园事务服务中心,参与老旧、无物业小区管理,形成党建引领无物业小区治理的“台江模式”。街道在中心创建之初就组织成立中心党支部,并将其纳入街道“党建联盟”,引导联盟成员单位资源下沉,解决中心“单打独斗”的功能短板。同时,中心核心管理岗位聘任社区退休“两委”,实行中心领导班子与党组织班子交叉任职,提高党组织的核心引领作用。10 个街道“家园事务服务中心”第一批先行承接 3—5 个符合条件的老旧小区小区,并逐步在全区全面推广“家园事务服

务中心”模式。

创新实施“五事工作法”。深化拓展台江特色近邻党建品牌“五事工作法”内涵,将工作法标准化操作流程“说、议、理、晒、评”运用到社区管理服务当中;健全居民议事会制度,设定每月 15 日为居民议事日,对群众关心关注的社区热点难点事务,在网格中心党支部,并将其纳入街道“党建联盟”,引导联盟成员单位资源下沉,解决中心“单打独斗”的功能短板。同时,中心核心管理岗位聘任社区退休“两委”,实行中心领导班子与党组织班子交叉任职,提高党组织的核心引领作用。10 个街道“家园事务服务中心”第一批先行承接 3—5 个符合条件的老旧小区小区,并逐步在全区全面推广“家园事务服

机制固网 多元立制 提升基层网格效用

仓山区聚焦基层网格效用提升,建立便民服务、人员激励的多元制度体系,激发网格效能“内动力”。

建立网格责任制度。建立“无疫小区”创建网格工作任务清单 23 条,区、镇(街)、村(社区)一级网格、小区二级网格层层签订疫情防控责任书 1500 多份,明确网格责任。

建立事务代办制度。建立分级负责、报告请示、快速反应和联动协调等机制,强化事务日结日清。各级网格普遍采取设置公示栏、发放联系卡等方式,公示网格员姓名、电话等基本信息,方便联系办理网格事务,及时向群众反馈办理结果。

务整合,打造“聆听屋”“议事亭”“人民勤务岗”等一批党群

“邻里微空间”。依托党员政治生活馆、茶亭书场、南公书场、“大榕树下”等各类党群阵地,常态化开展形式多样、内容向上的党群活动,开展党史学习教育,团结带领群众听党话、跟党走;拓展“一街一品牌、一居一特色”思路,支持街道、社区立足实际打造惠民阵地,解决居民群众急难愁盼问题。如,上海街道打造“嵌入式”长者照料中心,为老人提供医养结合的舒适家园;福机新苑小区建成全省首家“社区青少年活动中心”,满足青少年就近课业辅导、课外素质提升需求。

全面培养 选优培强 锻造社区干部“管家”

全面培养 选优培强 锻造社区干部“管家”

靠前储备,选拔培育“雏鹰”。台江区建立“社区后备干部库”,每个社区挑选 2—3 名表现突出的后备干部“入库”,担任社区党组织书记、副书记的助理,全面参与社区工作;定期安排集中培训、交流轮岗,查看工作日志,召开工作恳谈会,全方位跟踪了解后备干部的实际表现,目前共有 156 名社区工作者入选“后备干部库”。

紧盯候补,重点培养“雄鹰”。完善后备干部考核评价机制,将后备干部库中表现优异的 70 名干部,作为下一届社区党组织书记重点培养对象;实施“导师帮带”制度,从社区书记、优秀社区“两委”中筛选导师与后备干部结对带教,跟随“导师”到疫情防控、社区治理等中心工作中实战取经,使后备干部从担任工作成长为独当一面;全市首创优秀社区党组织书记论坛,组织优秀社区书记代表围绕“红色物业”、老旧小区改造、便民服务等重点任务等,现身说法、分享经验,帮助社区书记开阔思路眼界、提高综合素质。在首届论坛上,10 名优秀社区书记登台亮相,获奖社区在年度党建工作绩效评比中获得加分。

强化提能,全面锻造“精鹰”。在 2021 年社区“两委”换届中,有 20 名优秀后备干部通过选举担任社区党组织书记。在全市率先试点事业单位招考优秀社区工作者,搭建全区“社区工作者事业编制池”,有计划地从优秀社区书记中定向招考专岗事业编制干部,实行动态调整、随编随补,并落实专岗专用,有效建立“社区工作者—社区‘两委’—社区主干—事业干部—公务员—科级干部”的社区干部职业发展上升通道,突破社区工作者成长瓶颈。