

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、“小车拉大马”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创新契机,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”街道管理体制改革创新的基础上,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、考核评价进行全面流程跟踪,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个工作小时响应压缩为10分钟内受理、1个工作小时响应。

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,及时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、假日无休穿梭在网络中,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”帮助楼宇内企业解决问题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,安泰街道乌山社区与市委组织部、市纪委监委和市委宣传部等驻点单位开展共建,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,根据延期时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名社区主任通过公务员考试和竞聘入选进入行政、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部干事创业的主动性、积极性。

福建省福州市台江区认真思考和回答“三个如何”时代命题,践行“远亲不如近邻”重要理念,通过深化近邻党建工作,构建起党政主导、群众自治、多元共治相结合的城市基层治理“红色方阵”,奋力书写富有台江特色的民生幸福答卷。

建强堡垒 下沉力量 凝聚多方合力“治家”

“红色堡垒”强根筑基。台江区构建“街道党工委—社区党委—小区党支部—楼栋党小组—党员中心户—居民”六级近邻党建格局,目前全区共建304个小区党支部,实现小区党组织全覆盖;深化楼栋(楼道)党员中心户制度,创新开展“近邻亮灯 党员领航”活动,在党员家门口挂牌“党员之家”牌匾,引导居民党员主动亮出身份,带动居民群众参与小区治理,把组织触角延伸到楼栋(楼道)、覆盖到户。

“五级建群”全员覆盖。

结合疫情防控工作和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,推动微信群联络群层层串联、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,并逐步在全区全面推广“家园事务服

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,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,在网格长、小区党支部书记等的牵头下,通过居民议事会、“聆听屋”等载体,引导居民代表、物业、共建单位等多元主体参与小区议事协商,讨论和表决形成初步的议事方案,经社区党委审核、公示无异议后正式实施,使“民意”成为最终的办理意见,增强了居民的公共事务参与意识和治理成果维护意识。“五事工作法”入选全国100个优秀社区工作法和福建省首批20个优秀社区工作法。

提档升级“红色阵地”。分级建设标准化、规范化党群服务中心67个,实现10个街道52个社区全覆盖;加强现有资源

资源整合,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”等各类型党群阵地,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、课后素质提升需求。

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,召开工作座谈会,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帮带,跟随“导师”到疫情防控、社区治理等中心工作中实战取经,使后备干部从胜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、便民服务等重点工作等,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。

建立奖惩激励制度。将网格建设纳入干部一线考核体系,对优秀的网格负责人优先宣传褒奖、优先选送培训、优先评先评优、优先提拔使用、优先解决诉求;对因网格管理失责的予以挂牌督办,强化整改,失责的个人给予组织处理。疫情防控期间,2名村“两委”干部因网格化疫情防控工作失责被免职。

建立人才培养制度。重视把年轻干部选派到基层网格砥砺磨炼。探索以网格搭建社区“两委”培养链、成长链,及时将表现优秀的二级网格员吸纳纳入“两委”或后备力量,优先发展入党,在推荐“两代表一委员”中优先考虑,打造事在网格办、人在网格练、才在网格选的格局。

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,聚力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,确保各领域力量,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治理、精准化服务水平,推动构建基层社会治理新格局。

职责入网 设岗定责 夯实基层网格责任

仓山区按照“定岗、定人、定责”要求,建立健全任务明确、责任明晰、权责统一的基层治理责任体系,确保各项治理工作第一时间落实到位。

治理职能入网。通过抽调干部、购买服务等方式,全面统筹社区“两委”、片区民警、保安、村民小组长、楼栋长、志愿者等力量,参与城乡环境大清理、大整治专项行动,及时清理涉疫垃圾、生活垃圾,强化环境消杀、市容整治。

行政职能入网。扎实推进“万名干部下基层”行动,在原来“六大员”基础上,建立政法综治、民政、城管、信访、市场监管、卫生健康、应急管理、文明宣传8大职能岗位,发文明确下沉干部“平时职责”“战时职责”具体内容,以“平战结合”的方式,推动行政职能与服务基层相统一。

防控职能入网。明确社区防控网格吹哨、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。

仓山区按照“定岗、定人、定责”要求,建立健全任务明确、责任明晰、权责统一的基层治理责任体系,确保各项治理工作第一时间落实到位。

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

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。

在社区抓统筹,推动网格治理覆盖到片。由社区党组织牵头

以网格为单位,与共建单位签订共建协议,建立需求清单、资源清单、项目清单,对照清单开展双向认领、双向服务,推动社区资源整合、优势互补、合力凝聚,实现共建共治共享。全面落实在党员到社区“双报到”制度,结合“我为群众办实事”实践活动,通过承诺践诺、设岗定责、志愿服务等方式,推动3800余名在职党员到社区报到,协调解决为民服务事项1300余件,实现资源下沉一线、力量下沉一线、服务落实一线。

在小区抓落实,推动网格治理覆盖到点。在小区开展“近邻守护”行动。发挥近邻党建优势,以“小区党组织提质工程”为抓手,发动小区党群、物业服务机构等在党组织领导下推进小区自治,深入推行党组织主导的“提议、动议、商议、公议、评议”小区重大事项“五议”制度,规范小区议事协商。金山街道金洲社区、临江街道菖蒲社区等注重盘活社会组织、社工、社会资源、社区志愿者,推动“五社联动”进小区,提升网格服务效能。

在楼栋抓动员,推动网格治理覆盖到人。充分调动楼栋长(三级网格长)、楼栋党员、网格志愿者参与社会治理的积极性,号召其加入三级网格微信群,及时向群众反馈办理结果。

建立走访通报制度。由纪委监委、区委组织部分别派员对网格运行情况进行明察暗访,督查结果在一定范围内通报。通过电话方式,随机考核网格员是否做到“五知道”(知道自己是网格员的身份、知道自己作为网格员的工作职责、知道自己服务的基本情况、服务对象知道自己的网格员并取得联系),杜绝责任落实不到位不彻底现象。

建立奖惩激励制度。将网格建设纳入干部一线考核体系,对优秀的网格负责人优先宣传褒奖、优先选送培训、优先评先评优、优先提拔使用、优先解决诉求;对因网格管理失责的予以挂牌督办,强化整改,失责的个人给予组织处理。疫情防控期间,2名村“两委”干部因网格化疫情防控工作失责被免职。

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“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。

建立人才培养制度。重视把年轻干部选派到基层网格砥砺磨炼。探索以网格搭建社区“两委”培养链、成长链,及时将表现优秀的二级网格员吸纳纳入“两委”或后备力量,优先发展入党,在推荐“两代表一委员”中优先考虑,打造事在网格办、人在网格练、才在网格选的格局。