乌海:市域社会治理现代化为幸福加码

□强建国

今年,乌海市获批成为全国首期市域社会治理现代化试点地区。作为试点街道,海勃湾区海北街道办事处率先尝试利用“管家小北”市域治理线上服务平台等信息化手段推进市域社会治理现代化。9月份开始试运行的海北街道市域社会治理分中心围绕“党建引领、资源整合、科技支撑、机制保障、实体运作”的建设思路,按照“12345”(一个中心、两个强化、三个创新、四支队伍、五项制度)工作理念,探索一站化受理、精准化流转、网格化处置、数字化赋能的基层治理新路径,逐渐形成市域社会治理现代化的“海北样本”。

“管家小北”:数据多跑路 群众少跑腿

前段时间,家住海勃湾区博泰佳苑小区1号楼的孟青霞出门时发现,单元门前的无障碍通道被电动自行车堵住了。于是,她用手机拍照后上传至“管家小北”线上服务公众号。“真是没想到,我报完这个事情后大概也就10来分钟,电动车已经被物业公司工作人员推开了。‘管家小北’确实是方便我们老百姓办事的一个智慧平台。”孟青霞说。

“管家小北”是该街道在市域社会治理现代化探索过程中着力打造的一个网上便民服务微信公众号。居民关注“管家小北”后可通过报网格员、报物业,迅速流转,实现“一键报事”功能;可点单新时代文明实践志愿服务项目,由后台流转业务,形成群众点单、中心派单、志愿者买单、群众评单的志愿服务闭环;点击“快捷服务”,即可享有餐饮、出行服务。

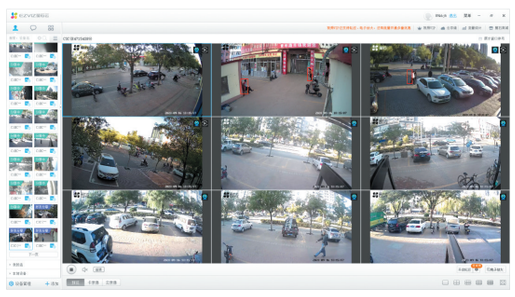
“推送宝”是另一个数字化赋能基层治理的手机服务平台,除了可实现群众“一键在线报事”,方便物业公司及网格员解决群众上报的问题外,还可以实现对小区业委会、物业公司考核评价,推进物业管理服务规范化、标准化、精细化管理。

海北街道以市域治理综合平台为中心,融合了一键报事、部门协同、物业考评、志愿服务点单、生活服务、线上预约办事、服务号通知7个便民服务平台,各社区成立综合指挥调度站,真正实现了“人在网上走,事在网格办”,大大提升了街道网格化社会治理的工作效率。

此外,海北街道办事处持续推进数字化转型,提升基层治理水平。统一收集、梳理各社区、执法单位可线上办理的证明、事项,实现足不出户,指尖办事。

通过录入辖区居民基本信息,构建市域社会治理大数据库,同步筛选信息,建立信访、低保等五类特殊人员台账,通过“管家小北”平台数据推送,精准定位定期入户,并且运用大数据智能研判预警。

通过无人机、巡逻车等设备,延伸巡逻触角,最大限度预防和减少社会不文明现象和危害群众安全的事件发生。利用网络摄像头,针对监控区域“疑难杂症”进行监管,解决市域治理难题。



海北“天眼”监控系统。强建国 摄

网格化管理:人在格中走 事在格中办

11月5日11时30分,海北街道办事处狮城社区主任朱凤娇、网格员白宇莎来到狮城小区,解决居民反映的一家经营水果的商户店外占道经营问题。经过两人耐心地劝说,商户把占道的水果箱搬到了店门口。

需求在网格中发现,资源在网格中整合,问题在网格中解决。海北街道推进党建引领网格化治理,构建“街镇党工委——社区大党委——网格党总支——小区党支部——楼栋党小组——党员中心户”六级组织体系,将辖区科学划分为83个网格,由44个党组织进行全面覆盖,并按照“一格一长一警一专多兼”的原则,定人、定岗、定责,构建起有党组织、有“一长多员”、有服务团体的“三有”网格治理队伍。同时,健全考评制度、积分制度和监督制度,切实激发网格员队伍的工作积极性。

此外,海北街道办事处深入推进在职党员“双报到”和“红色楼道长”制度,选取社区党员干部群众认领服务楼道,当好网格治理“红管家”,为群众办实事做好事;配齐专职网格员并在网格内设置公示牌,亮“身份牌”、亮“承诺语”,方便居民有需求第一时间找到网格员;联合辖区各类协会,发挥团体作战的力量,共同参与社区治理;组建志愿者服务队伍,搭建网格志愿服务联盟;凝聚群众队伍,最大限度调动人民群众参与社会治理的积极性、能动性和创造性,让群众享受送到身边的服务,参与事关自己的治理,形成市域治理的强大合力。

网格员教居民下载使用“管家小北”。强建国 摄

“123 5”服务平台帮助群众迅捷处理问题。郝飚 摄

网格员向居民宣传惠民政策。强建国 摄

东山北社区集中力量进行小区规范治理。强建国 摄

志愿者组织蓝天医疗救援队为群众免费体检。郝飚 摄

星火工作站:单兵变协同 治理精细化

钻石广场是乌海市海勃湾区一处人流密集的休闲娱乐场所,但这里长期以来环境较差,治理难度大。

在海北街道党工委牵头下,黄河社区党委、大庆路派出所、海北市场监督管理所和海北综合执法中队联合组成了“星火工作站”,创新党建工作新模式,按照“1+3+N”的工作体系,把以前四个系统、多个部门管理的两条长线,变成一个有规模、有制度、有联系、有作为的整体。每周三联合开展检查和宣传行动,采取“逐户走访、现场督办、限期整改”的方式,强化执法队与基层治理深度融合,推动基层社会治理的中心聚焦老百姓衣食住行方方面面,以实实在在的整治成果惠及广大市民群众。

“以前这里车乱停,牌匾乱挂,卫生状况也不好,对我们的生意影响很大,自从几个部门开始联合执法后,现在这里的牌匾整齐了,卫生环境也提升了很多,商户自我管理的意识提高了,生意也比过去好了。”在钻石广场经营烧烤店的张小平说。

“星火工作站”成员单位联合走访商户。强建国 摄

社会矛盾调解中心:一揽子调处 全链条解决

11月4日,海北街道办事处组织开展法律知识咨询讲座。讲座的主讲人杨承志既是海北街道社会矛盾调解中心杨承志专业法律工作室的法律顾问,也是海勃湾区检察院的检察官。

讲座上,杨承志结合其丰富的司法实践经验,以案说法,进一步提高了网格员运用法律知识解决实际问题的能力。

海北街道办事处社会矛盾调解中心下设的杨承志专业法律工作室由辖区法院、检察院和司法局3家单位的专业法律顾问组成,对辖区矛盾进行专业调解,为群众讲法析理,明断是非。“幸福万家”纠纷调解服务工作室由辖区有群众基础的居委会主任、热心居民、老党员3类人员组成,通过“安抚情绪、心理疏导、换位分析”三步走,化解邻里日常纷争,重塑邻里和睦之风。

推进市域社会治理现代化的不仅有海北街道,今年以来,乌海市各街道、社区结合自身特点,坚持共建共治共享理念,找准党建与基层治理的结合点,深化治理创新,精准发力破解治理难题,把市域社会治理现代化管理触角延伸到基层治理的各个“神经末梢”,提升了群众满意度和获得感。随着市域社会治理现代化的不断推进,乌海市将进一步强化党建引领、以人民为中心、全周期管理、平战结合、大数据治理等理念,稳步构建起体现乌海特色、惠及广大群众的社会治理创新模式,为民生提质,为幸福加码。

网格员与小区内商户了解情况。强建国 摄

乌海城市一景。石历增 摄