



海勃湾区

党建引领凝聚合力 基层治理“一路生花”

□郝飚 李浩

“海区E家”平台让服务资源与群众需求精准对接；动员2815名热心人参与基层社会治理，织就共治同心圆；“吹哨答卷”线上处置平台以100%的办结率奏响民呼我应的进行曲……2024年8月以来，乌海市海勃湾区依托“党建引领+数字治理”双引擎，积极探索“党建强基、数字赋能、精准服务、多元共治”的基层治理新路径，让基层治理既精准高效，又充满幸福温度，真正把治理成果转化为老百姓触手可及的获得感、幸福感、安全感。

数智赋能 基层治理换生机

8月8日一早，海勃湾区新华西街道新华社区党委书记王嘉敏迎着朝阳，前往居民家中入户走访。

“王叔有30年的党龄了吧，祝您老身体健康。”“刘老师放暑假干什么呢？”“小王，最近工作忙不忙？”……作为居民眼中的“娘家人”，王嘉敏对社区各家居民的情况可以说是一知半解。

王嘉敏入户不仅仅是简单的获取数据，她更喜欢和居民们唠家常。在与居民聊天中，王嘉敏为居民们的开心事高兴，也将居民们的烦心事记在心上。

点开手机中的“海区E家”小程序，王嘉敏找到居民们的信息，将他们的烦心事记录下来，随后点击发送，省心又省力。接到平台下发任务的各家单位，积极谋划解决。待问题解决，居民对解决问题的实效性进行评价。

相比现在“海区E家”平台办公的方便快捷，回忆起过往入户调查的情形，王嘉敏感慨不已。

以往入户走访，王嘉敏总是全副武装，拿上笔记本，打印出各类表格，然后到居民家中逐一询问、填写。待填写结束，回到社区，她再将这些数据录入到电子表格中，制成电子版，进行汇总分析。整个过程费时费力不说，而且由于流程多，数据容易失真、遗漏。

“吹哨”报到 切实为民解难题

8月4日，海勃湾区新华街道康乐社区网格员王晓霞来到责任片区开展日常安全排查时，发现一家饭店私自改造排烟通道，将原本朝向街道的排烟口接入小区内部。油烟排入居民区，不仅影响环境，更存在安全隐患。

王晓霞发现这一问题后，立即拍照取证，通过“海区E家”平台上传。平台接到情况反馈后，向海勃湾区城市管理综合执法局、海勃湾区市场监督管理局等单位进行“吹哨”。各单位快速响应，会同街道、社区工作人员上门督办。在各单位的共同努力下，仅3天时间，事情得到解决。

“经过整改，小区内闻不到油烟味了，空气清新多了。我为咱们工作人员点赞。”片区居民王爱琴说。

事情的顺利解决，离不开海勃湾区“吹哨答卷”线上处置平台的良好运行。

近年来，海勃湾区依托“海区E家”平台，搭建“吹哨答卷”线上处置平台，构建“出卷—吹哨—应哨—答卷—交卷—评卷”闭环体系，着力解决群众身边的痛点难点问题。

平台整合了12345政务服务便民热线、政务数据等资源，邀请四大运营商、“水电暖气”等市级管理企业及公安、司法专业力量入驻平台，实现多领域数据共享，缩短同类事项办结时间，实现“单一吹哨”向“综合吹哨”转变。目前，海勃湾区各部门（单位）、镇（街道）“吹哨”频次高的市管部门均已进驻平台，实现民生服务领域全覆盖。

群众通过“海区E家”平台提出诉求，镇（街道）综合研判分析事项的难易程度发起“吹哨”，相关职能部门第一时间应哨并现场处置。海勃湾区社会治安综治中心统一承

接、交办、督办、反馈，形成“哨声有人接、问题有人管、结果有人评”的完整链条。

为实现各部门快速报到，海勃湾区构建了“分级研判+动态提醒+裁判协同”的应哨体系，推动部门从“被动接哨”向“主动履责”转变。镇（街道）对上报事项“一审职责、二审难度、三审时效”，简单事项由村（社区）直接解决；复杂事项明确主责部门，由主责部门牵头予以解决；涉及事项处置过程时间较长的由应哨部门会同镇（街道）确定办理完成时限，确保哨声对口、责任到人、快速办结；针对性质复杂、涉及部门多、难以解决的事项由海勃湾区分管领导牵头抓总，协调多部门进行解决，并深入推进“双报到双服务双报告”机制，在职党员和党组织积极响应群众急难愁盼，下沉村（社区）开展志愿服务，不断发挥党员先锋模范作用。对于飞线充电、乱堆乱放等群众反映强烈的共性问题，海勃湾区还建立统筹推进机制，“打包”向上反映，推动问题快速解决。

与此同时，海勃湾区还明确亮牌机制。哨响时系统自动进行第1次短信提醒；1小时未应哨的系统自动进行第2次短信提醒并亮黄牌，由海勃湾区社会治安综治中心负责人电话告知被“吹哨”单位主要负责人并做好记录；4小时未应哨的系统自动进行第3次短信提醒并亮红牌，由海勃湾区社会治安综治中心负责人电话告知“吹哨”事项的分管副区长；15小时仍未应哨的直接推送纪委监委海勃湾区“阳光+”基层公权力监督平台。

“吹哨”机制运行以来，海勃湾区各镇（街道）累计“吹哨”125件、应哨部门（单位）191家、办结125件事项，办结率100%，群众满意率100%。



推动服务资源与群众需求精准对接。 李浩 摄



滨河街道湖东社区开展睦邻集市爱心义诊活动。 海宣 摄



盛世社区热心人在小区巡查飞线充电。 郝飚 摄



新华街道康乐社区联合多部门整治违规烟道。 海宣 摄

热心人集聚 基层治理提速度

社区有许多在居民中威望高、关心社区发展的热心人，海勃湾区因势利导，积极发掘社区热心人，打造“熟人社会”基层治理模式。

在新华西街道盛世华庭小区南区，任芬被小区居民亲切地称为“贴心管家”。她日常为小区的大事小情奔忙着。

小区有一片闲置空地，长满杂草。任芬向社区提出自己的改造意见，积极征求居民建议，协助社区制定改造方案，争取资金。改造过程中，她亲力亲为。经过改造，这片空地现已成为小区居民日常休闲娱乐之所，居民们在这里下棋、聊天，充满着欢声笑语。

在新华西街道，像任芬这样的热心人有很多。他们参与各类基层自治组织，协助社区工作人员进行矛盾调解，提供帮办代办等服务。目前，新华西街道组建了28支矛盾调解队伍，84位社区热心人参与到基层治理当中。

新华西街道各社区通过“海区E家”平台中的随手拍即报、我有话说、邻里互助等栏目，收集并发布居民需求清单。社区热心人根据清单，开展志愿服务，将需求与服务两端高效联通，增强基层治理能力。

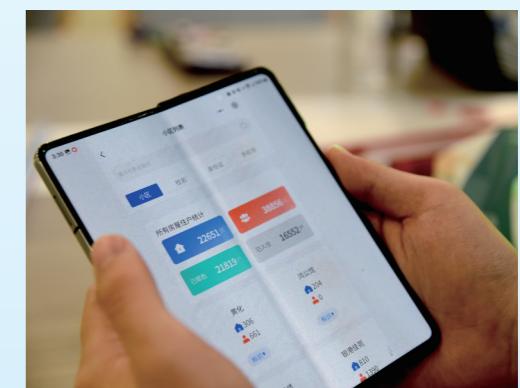
平台上线运行以来，新华西街道各社区发布任务138次，参与志愿服务人员达1651人次。同时，街道配套建立志愿服务积分兑换制度体系，开发“循爱新华西”小程序，依据基层工作实际设计群众、商家、社区三端15个功能模块。通过建立积分兑换奖励机制，充分激发街道、群众、社会组织、商户等内生动力，使志愿服务时时可为、处处可为。

目前，海勃湾区已全面推广“循爱新华西”无偿志愿服务活动转变为有形积分值的兑换管理机制，打造“循爱海勃湾”志愿服务品牌。

海勃湾区健全完善“海勃湾区委—街道党工委—社区党委—网格党支部—基层治理热心人”的基层治理组织架构，充分发挥基层群众主体参与基层治理的作用，切实在基层治理中把群众力量用起来，解决群众身边的“小需求”“小烦恼”“小纠纷”“小隐患”。

目前，海勃湾区共有2815名热心人活跃在基层治理一线，这支由社区党员、退休干部、物业人员、志愿者等组成的队伍，通过日常巡查、矛盾调解、政策宣传、免费上门服务等方式察民情、排民忧、暖民心，实现了“一群人服务一个人”的订单式服务模式，用“邻里温度”“随时跑腿”织就基层共治网络，成为打通服务群众“最后一公里”的生力军。

基层是一切工作的落脚点。海勃湾区坚持社会治理为了人民，夯实基层治理根基，提升治理和服务能力，完善基层治理平台，全面激发基层社会治理活力，持续推进基层社会治理现代化，筑牢社会和谐稳定的基础，书写基层社会治理的“海勃湾答卷”。



“海区E家”平台实现了人口信息“质量双控、全面精准”。 郝飚 摄