

新时代社区治理和服务创新 “三化”凝合力 共铸“同心圆”

——“三化融合”夯实联系服务群众“零距离”老街模式探索

文/本报记者 周鹤琦 通讯员 赵春纪 刘明杰 图/尤亚辉 连东升 版式/付广亚

“安全预警:大暴雪! -10℃! 大风! 2017年不能如愿‘雪梦’,2018年开年就要‘成真’! 1月3日,我市将出现大暴雪和强降温天气……大家注意防范!”2017年12月31日下午,源汇区老街道老街社区主任丁许临在“阳光老街社区”微信公众号发出一条暴雪预警。

很快,社区3名网格长的手机收到消息,他们把消息又通过居民、商户微信群迅速发送出去。同时,新华街社区主任、滨西社区主任、受降路社区主任几乎同步收到消息,他们也把消息迅速发送到各自辖区居民、商户微信群中;微信群的成员很快又发出……短短3分钟时间,源汇区老街道2.7万名群众几乎全部知道了这条消息。老街道四个社区的网格员带领志愿者团队同步下到网格中,帮助群众做好暴雪防范工作。

从社区主任到网格员,从网格员到辖区群众,从群众收到安全预警到做好暴雪防范工作,这是源汇区老街道利用“三化融合”(网格化+网络化+多元化)服务群众的具体行动。

面对新时代、新要求,源汇区老街道创新社会管理机制,不断完善“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的社会治理体制,通过健全完善网格化管理制度,实现了社区服务管理的全覆盖、全天候;通过建设智慧党建平台系统,充分发挥大数据作用,将事关民生的服务事项与现代智能化相结合,推进“智慧社区”建设;通过凝聚社会多方力量共同参与社区事务,形成党委政府、辖区单位、社会组织等多方主体共同参与的良好局面,打造了坚强的为民服务战斗堡垒,探索出了“三化融合”夯实联系服务群众“零距离”老街模式,呈现出一派欣欣向荣的和谐气象。



新华街社区党委群举办“百家宴”



“闲事会”成员到居民家中调解矛盾纠纷

网格化力促社会管理“无缝隙”

老街道根据辖区环境多样、管理主体多元、管理对象复杂的实际情况,以“服务民生促和谐”为目标,积极探索构建“精细化管理、人性化服务、多元化参与、科学化运转”的网格化社会服务管理模式。机关、社区干部全部下沉到网格服务第一线,织就一张全覆盖、精细化服务网,做到了小事不出网格,矛盾不出社区,“零距离工作法”让辖区居民实实在在感受到了党组织的温暖。

2017年8月20日上午,老街道新华街社区02网格长潘月丽在入户走访中了解到,辖区168号楼居民陈阿姨因楼上邻居漏水,双方争执不下,严重影响彼此生活。潘月丽立即介入调解矛盾,了解得知漏水原因是水管年久失修造成的,由于双方互不相让,矛盾升级。经过潘月丽耐心细致的调解,双方达成一致意见,事情得到圆满解决。

老街道按照“区域相邻、规模相当、资源相通”的原则,将辖区划分为三级网格:街道为一级网格,四个社区为二级网格,居民小区、单位为三级网格。街道党政班子成员牵头,科室、社区工作人员分别担任一级、二级网格责任人,网格配置五种力量:网格长、网格警务员、网格管理员、物业管理员和网格党小组长,形成“一格多员、一员多能、一岗多责”的工作机制。实行“组团式”服务,将服务群众逐级分解落实到最基层,确保辖区每家商户、居民、企业均处在网格之中。各网格实行“定人、定岗、定责、包片区”责任制,将80%机关党员干部“赶



区委书记王继周带队考察老街道“三化融合”服务群众工作

到”社区网格一线,直接面对各种矛盾和问题,深入网格开展民情传递、人民调解、流动人口信息采集、社会事务管理服务等工作,工作向院落、居民住户延伸,做到“网中有格、按格定岗、人在格上、事在网中”,确保“居民服务在网格、矛盾化解在网格、治安管控在网格”,实现了网格全覆盖、工作“无缝隙”,避免了管理服务出现“真空”。

老街道党工委下设7个基层党支部,有自管党员358人、家在社区党员695人,成立各类党员志愿者服务队30支,通过实行网格化管理机制,形成了社区“大党委-网格党支部-网格党小组-网格党员(中心户)”的四级管理体系,让党建工作从街道的“面”延伸到社会各单位和辖区群众的“点”,服务群众变坐等为下沉,以组织渗透的“零距离”实现党的群众工作“零距离”。

“辖区居民无小事,小事处理不当会酿成大祸。”新华街社区主任邓伟说:“我们这里有居民1630人,原来大家办事都到社区办公室,现在在我们辖区划分成了3个网格,社区工作人员下沉在网格中,把群众需求作为‘第一信号’,变为‘群众点菜’,为‘让群众点菜’,把温暖送到群众的心窝里。”

“辖区党员、各领域党组织都在网格内找到了自己的‘责任田’,网格党员成了居民的贴心人、社区干部的好帮手。发挥每位党员的模范带头作用,成为和谐老街的一大法宝!”老街道党工委书记魏留红说。

网络化架起服务群众“高速路”

“上面千条线,下面一张网。”面对新时代对服务群众工作提出的新要求,老街道转变工作理念,运用“互联网+”思维,大力推进智慧社区建设,把千条线织进一张网中,在全市率先建成党建智慧平台系统,将基层党建、社会治理、公共服务功能进行整合,建立互联互通的大数据平台,实现了数据“多跑路”,群众少跑路,架起了联系服务群众的“高速路”,有效提升了组织管理和群众服务水平,真正实现了基层党建智慧化、便捷化、指尖化。

受降路社区网格员关哪在大街巡查时,发现路口一侧有堆杂物,她随即拿出手机拍照上传,同时给物业服务员打电话。几分钟后,有人来清理杂物,她再次拍照上传到智慧党建平台,状态栏从待处理变为已处理。

“这个智慧党建平台,我们每天都离不开!在这里,不仅可以参加政治学习和组织生活,网格员巡查发现的各种环境问题、安全隐患也随时拍照上传,快的10分钟,慢的3天,问题必须解决。”受降路社区主任荆海燕说。

如今,智慧党建平台成为老街道快捷服务群众的大阵地。

“燕,在吗?咱公安街平房区背街小巷路灯电路老化了,晚上路灯不亮,黑咕隆咚的。今儿下雪了,恐怕不安全呀!”2018年1月5日上午10时左右,受降路社区“阳光受降路社区”微信公众号收到居民吴婆婆的信息。“收到,马上核查协助落实。”受降路社区主任荆海燕很快回复。

荆海燕打开智慧党建平台,鼠标轻点辖区三维地图模块,通过搜索进入公安街平房区查看。了解情况后,她通过微信群联系到网格长翟根付,让他几名志愿者一起冒雪来到平房区抢修。经过两个多小时的工作,终于让该街道路灯亮了。

老街道地处商贾中心,总面积1.89平方公里,辖4个社区,人口2.6万人,是漯河市主城区和核心商业区。近年来,面对辖区环境复杂、

流动人口较多、管理主体多元等状况,老街道按照“互联网+”思路,在全市首家研制开发建成了以党建为统领,集大数据、三维地理信息、视频监控等为一体的信息化智慧管理系统,实现了“基础信息一网录入、公共资源一网整合共享、社会服务一网延伸跟进、社会事件一网分流督办、关联数据一网查询对比、日常工作一网考核评估”的“六网合一”目标。对承担社会治理任务的职能部门、条块力量进行合理配置和组织协调,对影响社会稳定、经济发展和人民安居乐业的各类社会问题和不稳定因素及时发现、快速办理,方便群众诉求,方便矛盾纠纷搜集上报和分析研判,形成了“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的社会服务管理体制,通过整合条块力量,形成“重心下移、主动融入、管理规范、服务到位、资源共享、信息共用”的网络化社会管理服务新格局,有效解决了服务群众“零距离”的问题。

辖区全覆盖的视频监控和智慧平台进行对接,利用“雪亮工程”共同为居民服务。

2017年7月的一天,家住五一路某小区80岁佟大娘的儿子着急万分,来找滨西社区主任关广华求助。他说母亲早上去逛超市,晚上7点了还不见人回家。情况了解清楚后,关广华立即在居民微信群里发出寻人启事,同步上报街道视频监控指挥中心。辖区各网格员同时在微信群里发动居民提供信息,指挥中心值班人员通过智慧平台系统调取辖区重要路段卡口视频监控。五分钟左右,“阳光滨西社区”微信公众号收到反馈信息:“关主任,交通路和滨河路交叉口向西100米路北某门面前的花坛处,坐着一位大娘,特征疑似要找的人,请家人速去认领。”很快,家人找到了迷路的佟大娘。

依托“雪亮工程”,老街道制作数字化网格电子监管地图,实时掌握重点安全监管区域,对商场、老旧小区、敬老院、学校等重点安全隐患点和人员密集区做到在线监控,网格员24小时值班,对突发事件做到1分钟响应,3分钟到场处置。

一套完整的智慧平台绩效考核系统,促进工作高效开展。街道把128名机关、社区干部工作状态都纳入系统进行自动考核计分。根据每个科室、社区、网络的工作职责,把每项工作任务换算成合理分值输入系统,每名工作人员通过配备的手机终端,把每天工作开展情况实时上传到平台,绩效考核系统会自动统计每个人当天工作得分情况。月底系统把全体人员得分情况自动排序公布,每个工作人员随时都可以查看自己的得分情况,年终街道根据系统记录的每个人得分情况发放绩效工资。

通过创新考核机制,打造“绩效管理”定目标、平台展示明岗责、数字人事系统管考核、激励保障和惩戒约束凭数据的完整工作链条,形成管理全面、标准严格、责任分明的制度笼子。通过实行工作业绩“网上晾晒”,干部信息数字化、可视化处理,以列表对比的方式展现,对干部工作目标完成情况和履职尽责情况进行观察评价,让领导在日常了解干部、选人用人等方面得到全方位的数据参考,真正形成“用数据说话、凭数据决策、以数据服人”的大数据从管理干部新机制。

“现在我们的干部职工目标明确,大家在你追我赶、向先进看齐的良好竞争氛围中工作,责任感和紧迫感不断增强,作风明显转变,人人想干事、人人争干事、人人能干事的工作格局初步形成,为干部干事创业注入了源头活水,让愿干事、会干事、干成事者脱颖而出,并受到嘉奖和晋升;让慢作为、不作为、乱作为者浮出水面,并受到惩戒,有效推动各项工作落实。”老街道

办事处主任张锐说。

“基层治理必须全天候,时时有效,事事畅通。”街道党工委书记魏留红打开手机,指着市民几个微信群说:“我们建立了多个便民微信群,‘务实老街’是日常工作群,成员包括街道全体工作人员;‘老街红色家园’是街道全体党员干部;‘文明城市创建’是重点工作专项群,针对文明城市创建工作。通过建立微信群,可以在微信群里随时发布工作指令,掌握各项工作落实情况。社区居民、商户可以通过关注各社区微信公众号,加入网格微信群,随时了解咨询各项便民政策,反映各类民生问题,利用新媒体搭建起了为民服务的‘高速路’。如今,这样的工作方式、工作节奏在老街已成常态。”

多元化合力服务群众“零距离”

坚持党建引领、政府主导、社会协同、居民自治、多元共治,激发基层活力,改善民生质量,统筹发动各类社会力量,通过实行“组团式”服务,成立各类志愿者服务队,实现了服务群众“零距离”,通过健全共建共治共享的社会治理机制,实现生活在老街的群众对美好生活的向往,提升广大百姓的获得感和满意度,增强群众对党的认同度,从而巩固党的执政基础。

在老街道辖区,经常会看到一群身穿红马甲的志愿者穿梭在背街小巷和居民小区楼栋间义务巡逻,他们成了街道亮丽的风景。

花甲之年的老党员陈大伯也在其中。据了解,陈大伯加入红马甲志愿者服务队,还有一段小故事。网格长受降路社区主任荆海燕在调查走访中得知,陈大伯居住的小区旱厕污水横流,影响居民生活,决定对其进行改造。陈大伯等居民担心改造旱厕会影响院内地基,就集体阻止。荆海燕给居民讲解旱厕改造的好处,并协调多方资源,在施工单位施工后,重新给小区内铺上地坪。陈大伯得知荆海燕的良苦用心后非常感动,不仅支持和感谢社区进行旱厕改造,还主动找到她,要求加入志愿者团队,成为一名志愿者。

老街道建立的志愿者“红马甲工程”,鼓励沿街商户、学校、企业积极参与志愿服务活动。每个网格配备两支以上志愿者服务队,主动联系群众,帮助协调解决群众遇到的问题,每天,红马甲义务巡逻队不仅管治安,还管市容等,他们配合网格员,逐户走访宣传,哪里有需要,哪里就有他们的身影。看到背街小巷的“牛皮癣”,就上前清除;看到店门前自行车摆放乱拉,就把自行车放整齐。巡逻队成立后,社区的卫生环境、社区秩序都有了明显的好转;破坏社区环境的少了,文明出行的多了;乱扔乱丢的少了,垃圾清理的多了;乱停乱摆的少了,文明停放的多了。看到这些实实在在的变化,队员们累并快乐着。

“现在社区治安、卫生环境好多啦,都是因为这些党员志愿者经常在社区巡逻,还帮着捡大件垃圾,有了他们,晚上出来溜达心里可踏实了。”新华街社区居民朱大娘说。

辖区“闲事会”的老人们也在发挥志愿者作用。2017年12月20日上午8:30,受降路社区二楼办公室内,“闲事会”的十多名老人开会商讨“过新年迎新春”义务写春联送祝福活动,大家踊跃发言,出主意想办法。

为发挥热心公益的离退休老党员、老干部、老教师、老学者、老组长的优势,社区邀请辖区老党员、老干部协助社区在2015年10月成立了“闲事会”,成员年龄最大的80多岁,最年轻的也有60多岁,有的喜欢文艺、有的爱好书画、有的善于摄影、有的能讲传统文化。不拿报酬的20名成员“相约星期三,闲事大家谈”,扯扯群众身边事,将收集的群众热点难点问题汇总一起,共同商讨,义务帮助解决。他们无私奉献的精神感动了身边的居民群众,“闲事会”被评为2016年度“感动漯河十大人物”。

社区大党委成员单位党员也在发挥着先锋模范作用,他们通过宣传文明城市创建知识,弘扬了社会正能量,提高了辖区居民的文明素质,为创建全国文明城市打下了坚实基础。

华灯初上,在辖区市工人文化宫院内挂起“社区夕阳红文艺队”的横幅,一群文艺爱好者围坐在一起,唱起动听悦耳的豫剧选段,附近居民坐在周围听得津津有味。该文艺队是由街道共建单位市工人文化宫的干部小兵组建,“感动于老街道无私为民的服务态度,琢磨着也为辖区做些事情,这就牵头组建了文艺队,利用下班时间,招募老街区有特长的老年群众参加,休息时间义务演出,丰富一下居民生活吧。”高小兵说。

企业退休党员干部也发挥着余热。陈红乐是一名企业退休干部,现任新华街社区东安街居民党小组长。五年多来,他和支部的几名离退休老党员,在没有一分钱报酬的情况下,不辞辛苦,团结带领小区党员群众,把一个原来脏乱差的背街小巷打造成安全、整洁、文明、和谐的百年小巷,让居民群众得到了实实在在的实惠,形成了“小事不出巷,大事找支部,事事有人办,居民

都喜欢”的局面。有好多问他说:“你这么大了,拖家带口,没钱没利,图啥呢?”他说:“没有党的培养,就没有我的今天。如今党需要我,小区的群众需要我,各级给了我很多荣誉,我更在乎群众满不满意,看到群众在小区里幸福地生活,就是对我最好的奖励。”

老街道在组织好社区党员开展志愿服务的同时,还调动不同领域工作力量、专业人才、服务团队等,让志愿服务场所遍地开花,“小红帽”、“红马甲”身影随处可见,使党员志愿服务标志更突出、精神更鲜明、品牌更响亮。如今的老街街道,哪里有困难,哪里就有党员志愿者;哪里群众最需要,党员志愿者就出现在哪里。

老街道通过推行以“组织融合共抓基层党建,队伍融合共同服务群众,思想融合共同构筑和谐”为主要内容的“三融三共”党建工作模式,统筹整合街道、企业、党小组、业委会、社会组织、志愿者服务队、爱心人士等多方资源和力量,打造融合型社区,构建社区治理共同体,社区服务实现了由单一向多元、由松散向规范、由集中向常态、由粗放向精细的延伸。他们通过成立街道大工委、社区大党委,有效利用各单位优势资源为社区居民服务,增强兼职党员成员带头承担相应的责任和义务的使命感,极大提高了社区党组织服务群众、为居民办实事的能力。

“党的十九大报告指出,要以改革创新精神,通过加强基层党的建设引领社会治理的路径,推动基层党建工作全面加强、不断进步,社会治理有序推进、健康发展,打造共建共治共享的社会治理格局。老街道通过‘三化融合’夯实联系服务群众‘零距离’,做到‘有求必应’,赢得‘一呼百应’,共铸‘同心圆’,努力打造美丽和谐新老街。创新社会治理,让人民更有幸福感是我们老街人的奋斗目标!”老街道党工委书记魏留红说。

付出总有回报。2017年4月,老街道党工委书记魏留红作为全国唯一的乡(镇、街道)代表在全国基层反邪教宣传经验交流会上作典型发言,出席会议的国务院防范和处理邪教问题办公室有关领导说,老街道的网络智慧平台很接地气,“互联网+”工作模式难能可贵,较好地解决了服务群众“最后一公里”问题,经验做法值得总结推广。2017年9月,魏留红获得“全国社会治安综合治理先进工作者”称号,受到习近平总书记和李克强总理等中央领导亲切接见。

正是带着这份执着,近年来,老街道先后荣获“国家安全社区”、“全国扫黄打非进基层示范单位”、“全国创建无邪教示范街道”、“全省和谐示范社区”、“漯河市十佳人民调解委员会”、“全市平安建设先进单位”、“全市信访工作先进单位”、“全市维稳工作先进乡镇”等称号。



在党员家中开展“微党课”活动



社区党员志愿者义务铲雪



志愿者义务巡逻