

# 加强基层治理 提升服务效能

## ——全省推动社区服务“零距离”、基层治理“全覆盖”、民生诉求“快响应”

基层强则国家强,基层安则天下安。

基层治理是国家治理的基石,统筹推进乡镇(街道)和城乡社区治理,是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。党的十八大以来,以习近平同志为核心的中共中央高度重视基层治理。今年4月,《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》印发实施。

省委、省政府认真贯彻落实党中央、国务院部署要求,出台我省《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》,对大力推进全省基层治理体系和治理能力现代化建设提出了一系列具体举措。当前,河北各地正在落实基层社会治理的各项要求,不断探索基层治理体系建设,推动社区服务“零距离”、基层治理“全覆盖”、民生诉求“快响应”,并形成了一大批先进经验和典型做法,人民群众的获得感、幸福感、安全感得到显著增强。



廊坊市广阳区新源道街道办事处社区网格员入户对居民线上反映的问题进行解决。

### 1 党建引领,谱写基层治理“协奏曲”

坚持党对基层治理的全面领导,是中央关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的根本要求,也是河北在这方面的根本遵循。今年7月1日召开的省委常委会提出,深入贯彻习近平总书记关于社会治理创新重要论述,河北要积极构建农村党支部、村委会、综合服务站、专业合作社、保洁队伍等相互协调的农村基层治理机制,要积极推进街道“大党委”建设,要强化城市社区党组织建设。

而今天的河北各地,正在坚持党对基层治理的全面领导,不断把党的领导贯穿基层治理全过程、各方面。

其中,在石家庄市桥西区,以“突出党建引领,完善治理体系”为目标,积极创新党建引领基层治理方式途径,探索形成了“一核两翼、双网联动、多元融合”的基层治理模式。

该区大力推进全区1056个小区实现了“红色物业”全覆盖,培育发展了1472支“红色社区社会组织”,成为党领导基层治理重要力量。全区划分为805个网格,把党建、综治、民政等各类服务力量下沉到网格,把服务触角延伸到了社区的每个“神经末梢”;搭建了桥西“云社区、云企业、云机关、云支部”四个服务平台,吸纳26.7万户居民、5083家企业和137家企业、市直单位,形成了“网格化治理”+“网络化支撑”治理模式。建立“红色联盟”党建联席会议和兼职委员工作机制,吸纳984名驻区单位党组织负责人、街道、社区党组织兼职委员、街道、社区党组织与驻区单位签订共建协议970余份,将15498名在职党员按需配置到网格里,通过社会治理联抓、文明城区联创、公益服务联做,解决了一大批基层治理难题。

唐山迁安市香巴拉社区也在积极探索党建引领社区治理的有效路径,通过牢



迁安市党建引领社区民主建设与管理协调运行机制座谈会。

固树立“大党建”理念,通过强引领、建机制、抓服务,社区党组织统筹协调能力明显增强,基层党组织凝聚力、战斗力、服务居民能力得到有效提升。

该社区通过“党建引领+”模式深化强基固本工程,以社区党组织为核心,以居委会、业主委员会、物业服务企业、楼门长和综合服务站为“五翼”,构建了“六位一体”运行机制,通过探索“党建资源联享、服务群众联心、精神文明联创、社会治安联防、文体活动联谊、志愿服务联搞”,形成了“加强学习守初心、拓宽渠道知民心、民主参与聚民心、精细管理贴民心、丰富活动乐民心”等“一核五翼六联五心”的基层治理模式。

这一模式下,党建的引领作用,突出体现社区的服务方式创新上:针对居民需求,该社区采取一站式、电话预约、上门、双向认领等多种形式开展“面对面”“心贴心”“零距离”服务。该社区打造的高标准综合服务站,实现一窗式服务、一站式办理,既能作为职能部门代理事务,又能为群众代跑各种事宜,目前已梳理出包含主动服务、可直接办结服务、审核转报、代办服务在内的

社区服务清单91项。在该社区构建的四级网格管理体系中,将网格员手机号码、管理区域、服务事项等公示在社区显著位置,方便办事群众及时联系、预约服务。依托社区自建的汇集辖区人口、市政设施、驻区单位等各种信息的综合信息库,该社区对空巢老人、残疾人、低保家庭等重点服务对象分类建立台账,为行动不便的群众提供上门服务。设置“微心愿”墙,广泛收集辖区单位、群众的需求,由社区党组织、辖区单位等主动认领、帮助圆梦。

“党建引领+”模式之下,香巴拉社区还加强了“红色物业”建设,创新工作模式,让物业负责人、辅警挂职居委会主任助理,推动其更多地加入社区工作中,同时还成立以社区物委会成员为主的“同心议事会”和“即时办”服务队,定期召开议事会,积极协调问题、化解矛盾。最近,经议事会研究,17组充电桩到位,居民反映的电动车充电难问题得解;新安装了10组灯杆,解决了党建一条街亮化问题。社区居民的操心事、烦心事、揪心事正在逐步得到解决,真正实现了小事不出楼栋、大事不出社区。

活动场地不足等一大批社区居民群众急难愁盼问题得到有效解决,得到了居民群众普遍好评。

注重共建共治共享,也让邯郸大名县金乡水岸易地扶贫搬迁安置社区,正在从一个居住着自13个村庄搬来的4483户15139位居民的易地扶贫搬迁安置社区,逐步蜕变为以平安、文化、生态等特点“五型”新社区。

大名县构建了“条块结合、资源共享、优势互补、共驻共建”社区治理格局,充分挖掘社区资源,激活物业服务企业、共建单位、下沉单位等资源,形成共建共治共享的社区治理模式。大名县的探索中,既重视基层法治建设,抓制度建设、抓矛盾化解;也重视德治建设,抓精神文明、抓协商共治。

对于如此规模的搬迁社区,制度建设显然是实



张家口市桥西区依托居民议事厅开展“群众说事、干部解题”。

### 4 智慧平台发力,让数据多跑路群众少跑腿

加强基层智慧治理能力建设,是中央的一项重要要求。在河北多地,已经探索将智慧平台建设作为基层治理的实现上下沟通的重要桥梁和纽带,建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件,提高基层治理数字化智能化水平,提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能,让数据多跑路、群众少跑腿。

群众有了困难事,上哪儿去说?廊坊市广阳区把解决群众诉求作为基层治理的发力点和突破口,通过试点先行,不断规范流程、健全平台,致力于从根本上解决居民身边的热点、难点问题,逐步探索出“群众说事、干部解题”的基层治理新路径。于2019年10月以新源道街为试点,建立了新源红驿站云平台和社区网格化治理平台,开辟了线上线下两条渠道,实现了居民有话随时讲、有事随时办、有难随时帮。其中,在线上,群众通过“新源红驿站”微信公众号,足不出户就可以反映诉求;在线下,群众可在每个社区的说事亭、说事箱、说事室等处寻求帮助。

为了能让群众“就地说话”,广阳区不仅以新源道街为试点,借鉴“枫桥经验”和“街乡吹哨、部门报到”工作机制,建立新源红驿站+社区网格化治理平台模式,实现了群众“投诉有门”,还从受理群众诉求开始,通过交办督办、解决问题、结果反馈、群众评价,形成了完整的工作闭环,实现了问题“化解有道”。并通过部门联动、资源整合,利用大数据手段和“线上+线下”形式,进一步完善“说事解题”平台,协调25个区直单位加入“解题”队伍,更加精准地解决群众反映的问题,充分利用好互联网这个社会治理现代化的最大增量,确保做到有问必答,事事有回应。

探索加强基层智慧治理能力建设,邢台市巨鹿县打造的“巨好办”数字乡村综合管理平台,也正在不断发力。前些天,小留庄村民孙淑霞家门前三小段因自来水管道路施工路段填土不实,雨后出现了近百米长的塌

现有效治理的前提和基础工程。为此,金乡水岸社区健全了物业管理机制,理顺了社区“两委”、物委会、业委会、楼门长之间的关系;建立了议事协商制度,形成民事民议、民事民管、民事民办的多元协商格局;制定了社区居民公约,为邻里相处、婚嫁丧娶简办等各方面提供行为规范。还在民政部门指导下,完善了社会保障制度,成立社会救助领导小组和民主评议小组,设立社会救助受理窗口,形成了上级推送、基层报送、主动调查的社会救助新模式,做到了应保尽保、应救尽救、应助尽助。

该社区还多措并举,努力推动居民观念融合、矛盾化解:组建了专职矛盾纠纷调解团队,从群众中培养了一批“帮大哥”“帮大姐”,及时帮助化解各种家庭矛盾、邻里纠纷;成立综合诉求中心,确保民有所呼,我有所应;还在县法院支持下,设立了社区流动法庭,动员一批懂法律、有威望的老干部积极参与,负责法律普及以及矛盾化解。

坚持共建共治共享,该社区把精神文明建设作为重要抓手,通过成立法治、家风、道德等三个讲堂,组建志愿服务团队,开展“社区是我家,治理靠大家”“说文明话,做文明事”等形式多样的精神文明活动等方式,不断提高群众的思想道德和科学文化素质,以适应新社区、新生活的要求。该县建立了由民政牵总,组织、政法等部门参与的联席会议制度。各部门充分发挥职能优势,合力推进社区治理,形成了部门联动、共建共治的良好局面,并指导和帮助社区先后成立了养老服务中心、儿童关爱中心、托管中心、就业服务中心等多个社区服务机构,为居民提供多元服务。

### 2 改革赋能,开创乡村振兴新局面

中央提出,加强基层治理体系和治理能力现代化建设,要向基层放权赋能。河北紧密结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育和深化“放管服”改革,整合乡镇和县级部门派驻机构职责,推进农村社区综合服务站建设,突出便民利民,提升为民服务解难题的能力和水平。

承德市双滦区在这方面先行一步,以乡镇政府服务能力建设为抓手,不断强化乡镇的政务服务、产业服务、民生服务,在成功探索出一条精准脱贫之路之后,而今正在乡村振兴的路上“快马加鞭”。

双滦区辖有6个乡镇。近年来,该区不断强化乡镇政府公共服务职能,将直接面向群众、量大面广的各类事项依法下放给乡镇政府,扩大乡镇政府在脱贫攻坚、农业发展、农村经营管理等方面的服务管理权限。

其一,该区推行了乡镇行政执法改革,各乡镇全部成立了综合行政执法服务队,选优配强一线执法力量,赋予市场监管、民政等30余项执法权限,彻底解决基层执法力量不足的问题;其二,统筹乡镇

党政机构设置和站所管理体制,每个乡镇综合设置8个工作机构,实现“定岗、定人、定责”,使乡镇机构设置更科学有效。基于这样的改革,双滦区的乡镇实现了基层治理有资源、有抓手、有办法、有保障。

围绕政务服务,双滦区大力提升乡镇政务服务效能,通过统筹整合党建、民政、教育等各类服务资源,打造了乡镇级党群服务中心“一站式”平台,编制“审批服务事项明白图”,服务事项实现内容、流程、办结时限“三上墙”,实行区、镇、村三级电子政务联网办公,让数据多跑路,让村民少跑腿。

围绕产业服务,乡镇整合各级资金,形成了“特色产业+科技助力+集体资产改革+利益联结”等成熟的产业发展模式。各乡镇因地制宜,大力推广中药材、林果等优势高效作物,形成特色产业;借助科技力量打造“社区邻里服务驿站”电商平台,实现网络平台互联互通,打造农产品销售“O2O”模式;借助被列入“全国积极发展农民股份合作赋予农民对集体

资产股份权能改革试点”这一优势,引进企业与合作社对接,盘活土地和闲置资产,拓宽了村民增收致富渠道;持续开展“利益联结”,为脱贫户发放电价补贴和贷款贴息,带动每户每年增收3000多元。目前,还在致力于推动农业与旅游、休闲、文化创意农业等产业深度融合,做大做强“全国休闲农业与乡村旅游示范区”品牌,并力争推进区内15家企业的优质农产品入驻“承德山水”区域公用品牌。

聚焦民生短板,各乡镇在打赢脱贫攻坚战中,将“两不愁,三保障”作为决战决胜脱贫攻坚的关键环节和核心任务,与相关部门良性互动。截至目前,全区44个居民议事厅已累计议事60余件次,推动违建拆除、道路改造、小到垃圾清理、电表更换,凡是涉及居民利益的都可拿来讨论。

### 3 共建共治共享,推进部门联动服务多元

坚持共建共治共享,是加强基层治理体系和治理能力现代化建设的重要原则。这一原则,在河北各地的探索中,也有着深刻的体现。

张家口市桥西区打造的居民议事厅,正是共建共治共享原则的体现,覆盖全区44个社区,在社区党组织的领导下,组织

社区居委会、业主委员会、物业服务企业、小区党支部成员、楼栋党小组长、单元长代表,采用收集问题、确定议题、协商议事、分流落实、监督评审“五步议事”工作法,每周开门议事。

居民议事厅议事的范围极广,大到违建拆除、道路改造,小到垃圾清理、电表更换,凡是涉及居民利益的都可拿来讨论。

这一举措,不仅扩大了居民的知情权、参与权、建议权和监督权,还构建起了“群众说事、干部解题”工作机制,通过议事协商,集聚民智,实现了城市基层治理与民生改善的良性互动。截至目前,全区44个居民议事厅已累计议事60余件次,推动违建拆除、道路改造、小到垃圾清理、电表更换,供热设施改造、上下水管道疏通、社区



邢台市巨鹿县街道“巨好办”数字乡村综合管理平台。