

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

“党情连万家”：打通为民服务“快车道”

包头市青山区强力推进市域社会治理现代化试点建设

本报记者●刘琪

社区治理是新时代推进社会治理现代化的重要组成部分,是社会治理在城市社区中的表现形式,是完善国家治理体系的重要根基,而基层党建则是推进社区治理现代化的重要保障。

近年来,包头市青山区万青路街道党工委以推进市域社会治理现代化试点建设为契机,积极整合资源力量,创新服务治理载体,依托互联网、大数据平台等科技手段,充分运用智能信息化方式,打造党建引领基层治理的微信小程序——“党情连万家”,以党建为引领,多系统联动,构建了一套完备的社会治理共治体系,探索形成了全域覆盖、上下联动、精准到位、运行高效的基层治理运行机制,实现服务精准投送、治理精准落地,不断提升了群众的获得感、幸福感和安全感。



万青路街道党工委负责人与居民代表沟通老旧小区改造工作。段雅星 摄

居民诉求“一键提交” 小程序解决民生大问题

“我们单元不知道几楼在装修,每到中午休息的时候就能听到敲敲打打的声音,能不能帮忙协调一下,让这户业主别在中午的时候施工……”

“给我们电力佳苑小区路边安装的灯带特别好,但这段时间不亮了,可以帮忙解决吗?每天下班回家路上太黑了……”

“我们小区连物业都没有,很多事情都不方便,没有安全感……”

这些都是万青路街道“党情联万家”微信小程序“开门纳谏”板块后台收到的居民诉求,居民们变身“监督员”,通过“随手拍”“晒一晒”功能实时将反映网格中发现的问题以文字、图片、视频的形式上传至平台,所在网格的网格员第一时间收到信息提醒后,查看、梳理、解决居民反映的问题,并及时反馈。“这个小程序好啊,真正畅

通了我们日常诉求渠道。”居民王女士夸赞道。

据了解,万青路街道通过创新发挥“党情联万家”微信小程序“切口小、发力准、效果好”的积极作用,实现了居民诉求“一键提交”,网格员“即知即办”,让辖区17万平方公里内的5万余名居民足不出户就能解决身边的操心事、烦心事、揪心事。小程序的居民端是老百姓发现问题、反映问题的“掌中宝”,小程序工作端是网格员处置问题、反馈问题的“手中线”,通过线上处置、线下办理实现事件处置的双闭环流程,充分发挥了社区党员、网格员、志愿者的模范带头作用,进一步推进了包头市青山区社会治理体系现代化进程。

“开门纳谏”版块只是“党情连万家”微信小程序中六大版块之一,居民扫码进入小程序后,可以清晰看到便

民服务、魅力街道、社区楼栋长、预约服务和志愿者招募五大版块,每位居民都有专属网格员“一对一”服务联系,通过平台还可查阅社区的大事小情,便捷呼叫社区服务。“便民服务”板块中通过发布政策解读、社区直办、社区证明、二级审批、三级审批和其他六大类60项各级各部门行政服务指南,如就业困难人员认定办法、居民养老保险流程、就业登记办理流程等,有效地缩短了居民办事“路程”,在办理行政服务事项时“少跑路”,甚至“不跑路”,为群众办事指明方向。“预约服务”板块中设有“活动室预约”服务,居民可根据需求选择活动室填写预约申请,成功提交后工作人员会在一个工作日内回复。该功能提高了社区功能室的使用效率,保障功能室得到合理的分配和使用,让居民感受到了便捷。

大数据赋能诉源治理 让纠纷在“家门口”化解

在积极为辖区居民提供便利服务的同时,近年来,万青路街道以党建为引领,积极推进市域社会治理现代化试点工作,强化矛盾纠纷多元化解及源头治理工作。结合街道实际,形成了“1255”工作机制,即建设街道“一站式”矛盾纠纷调处及综治中心,利用“党情联万家”及“青山网格”智慧服务平台,组建信访接待、矛盾纠纷调解、视频监控研判、心理咨询、平安建设办公室5个功能室,统筹整合青山区司法局万青路司法所、青山区市场监督管理局万青路市场监督管理所、青山区城市管理综合执法局市容三中队、包头市公安局春光小区派出所、青山区交警大队一中队5家职能部门,合力联动,推进工作,促进了街道社会服务治理能力和水平的不断提升。其中,“党情联万家”小程序让大数据赋能诉源治理,让居民的纠纷化解在“家门口”。

“党情联万家”小程序后台分设网格员、居民、管理员三个登录端,网格员端设置打卡签到、入户登记、巡检记录,将社区网格的主要工作全部上线,实现各类信息的手机微端采集、线上自动流转。居民端设置开门纳谏、公共服务查询、预约、办理等功能,收集群众意见和

建议,畅通信息诉求渠道,推动矛盾隐患分析研判预警,及时发现防范化解。同时,通过预约服务模块向居民提供人民调解、法律援助、公证服务、法官工作站等线上预约服务,居民预约后后台有专人进行分拣督办,收到派单的工作人员会第一时间联系居民了解详细情况,为居民对接相应法律服务,努力做到在“家门口”把矛盾纠纷解决,真正实现了“少花一分钱、少跑一次路、少误一天功”,构建了一“民有所呼、我有所应”的基层治理格局体系。管理员端进行线上数据化管理,通过动态数据库进行社会治理科学分析,实现人口管理精细化。

为了普及“党情连万家”小程序的使用,网格员们在走街串巷时会佩戴印有小程序二维码的工作牌,随时给居民讲解小程序的使用方法,如今,在万青路街道,“党情联万家”微信小程序不仅是解决民生实事的“好帮手”,更开启了社区诉源治理“新模式”。

据统计,“党情连万家”小程序自2020年6月上线以来,目前已覆盖辖区7个社区,96个网格,实现了全辖区覆盖,目前注册用户数为5865人,其中注册居民5533人,点击量达20000余次,居民反映的环境卫生类、小区物业类、

基础设施类、城市管理类、疫情防控类等问题500余条。网格工作人员通过小程序工作端收到议题并将其中需要办结的流转成项目500件,最终通过线上线下处理解决等形式办理结案了497件。“通过收集平台提供服务过程中所产生的数据进行智能分析,我们获取到最棘手的社区‘顽疾’是什么,居民最需要的是是什么,统筹调度工作力量和资源投入到城市智慧治理实战当中,不断推动提升科学规范管理、精准高效的服务水平,推动智慧化管理,提升社会治理效能、公共服务水平和平安建设能力。”万青路街道党工委副书记、人大工委主任、政法委员贾向东介绍说。

接下来,万青路街道党工委将继续完善“党情连万家”微信小程序的功能及作用,依托“1255”工作模式,以打造平安创建示范样板为目标,积极创新基层社会治理,加快提升数字化治理水平,打造一站式、一体化、信息化综合服务治理平台,统筹协调推进政法、安全、信访、矛盾纠纷多元化解等工作,加强基层党组织建设,通过更扎实的工作、更有力的措施,夯实工作基础,不断健全党组织领导的基层社会治理体系,助力社会治理工作再上新台阶。



向居民宣传“党情联万家”小程序。段雅星 摄



进行疫情防控扫码登记。段雅星 摄



网格员面对面调解居民矛盾。段雅星 摄