

“崂先办”朋友圈扩至45.6万人

崂山区建强队伍搭平台 党建引领社会治理水平持续跃升

为贯彻落实城市基层党建引领基层治理工作要求,崂山区连续两年开展“大培训”,涵盖“崂先办”诉求处置工作培训、专职网格员素质能力提升培训等内容,在“以学促行”的原则之上,进一步提升基层治理效能,建设专业化、职业化、规范化的基层社会治理队伍,聚力推动党建引领基层治理效能实现新跨越提升,为高质量发展保驾护航。

一子落而满盘活,“大培训”作为崂山区社会治理中心“大调研、大培训、大练兵、大比武、大宣传”五大行动的基础性活动,以多样化培训不断提升网格员工作业务水平和应急处突能力,做到便民、利民、为民,让网格员真正成为基层治理的中坚力量,为崂山区社会治理模式重塑赋能,奋力推动网格化社会治理效能实现新提升。近年来,崂山区积极探索主动治理的新举措、精准治理的新机制、源头治理的新路径,优化重构“五位一体”城乡治理新模式,连续4年荣获“中国社会治理百强县”,相关经验获评全国民生示范工程案例、中国数字社会治理优秀案例、中国智慧政法典型案例。

多元“共治” 基层治理开创“新格局”

基层治理,必须坚持以人民为中心的理念,树牢群众观点,坚持群众路线,把群众最关心的利益问题摆在首位,多维发力,因地制宜地解决基层治理中面临的实际问题。

充分发挥党建引领作用,擦亮基层治理服务底色。崂山区全面加强党建引领基层社会治理,以党组织的有效覆盖、有形服务、有力支撑,实现党建引领与城乡治理同频共振,让党旗在基层治理一线高高飘扬。建立“街道党工委—社区党委—网格党支部—楼院党小组—党员中心户(楼长)”一竿到底的五级组织架构,形成上下贯通、执行有力的组织链条,将辖区内社区、楼宇、两新组织、园区、商圈一并纳入网格服务范畴。同时,针对崂山区金融产业集聚的区位特色,特别成立了金融区党群服务中心、金融法务大厦党群服务中心等特色楼宇党群服务站。截至目前,已建立网格党支部122个,布局网格党群服务站110个,细化服务网格781个,实现全区各领域受众全覆盖。

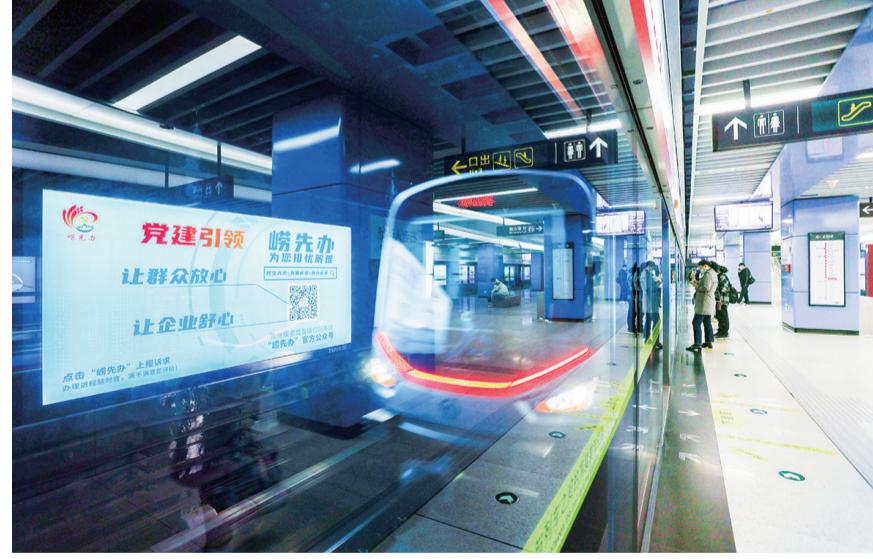
充分发挥组织带动作用,凝聚基层治理干群合力。按照“整体规划、应合尽合、归口管理”的原则,建立跨界协作治理机制,打造多元化解组织架构队伍。在线上层面,以“崂先办”区街社三级线上平台为核心组织载体,整合政务服务热线系统、数字化城管系统、矛盾纠纷多元化解协同平台、110非警情系统等云端平台;在线下层面,建立“1+4+X”(“1”为1名专职网格员,“4”为1名网格长、1名网格指导员、1名专业网格员、1名楼长或者居民小组长,“X”是网格内代表委员、志愿者等)网格力量配备机制,编配621名执法人员和1321名协管人员参与管理服务,搭建起线上线下有机联动、收集办理高效运转的治理运行架构。



2024年崂山区专职网格员“大培训”现场。



崂山区第二届专职网格员素质能力培训颁奖仪式。



“崂先办”地铁海报。

建章“立治” 系统构建基层治理“新模式”

崂山区将原“三建联动”网格化、“街道吹哨、部门报到”和“全科网格”三项治理机制融合重塑,打造以“崂先办”平台为载体,优化重构“一核引领”统筹、“一张网格”兜底、“一支队伍”治理、“一个平台”运行、“一套制度”保障的“五为一体”党建引领基层治理新模式。

以“治”为要,探索治理有效路径。

2017年以来,崂山区以推进基层社会治理优化高效协同为着力点,针对群众诉求反映不畅通、系统协同弱、处置效能低等问题,转变单项管理、机械监管等治理方式,探索形成以党建为引领、以社区网格为载体、以队伍建设为抓手、以数字平台为支撑、以制度保障为依托的基层社会治理模式,不断提升诉求获取能力、快速处置能力、协同联动能力,推动基层社会治理水平提质增效。2023年,崂山区社会治理模式案例入选国务院发展研究中心国研智库、人民日报民生周刊研究中心提供

课题。

以“制”为基,重塑治理功能优势。搭建“崂先办”诉求解决平台,围绕数字平台研发建设、服务管理网格划分等6项重点工作,配套出台议事规则等20项制度,建立网上受理、网下办理、答复诉求、情况反馈、汇总分析工作流程,形成4594项诉求解决责任清单,推动治理体系常态化、规范化运行,有力提升基层治理质效。

数据“智治” 优化提升基层治理“新效能”

崂山区将数字技术与城乡治理深度融合,线上线下联动、“脚板”“平板”同步,全方位巩固和提升精准精细治理效能。

在平台建设方面,研发打造社会治理“智治大脑”分析研判系统,汇聚12345热线数据、“崂先办”公众号数据、相关职能部门数据、网格员采集数据等157万余条,接入部门、街道、社区政务端口367个,开放网格员服务终端825个,一条自下而上联动的社会治理路线已在崂山打通。

在“接诉即办”方面,坚持“回应快、办理快、办得好”,对群众反映和网格员上报等渠道搜集的民生问题,实行一派到位、马上办理等机制,及时感知、限时解决;对单个部门无法处理、需要联合其他部门支持配合的事项,根据权责清单研判分办,明确责任、推动解决;对于办理不力、群众不满意的,通过考核通报、发信提醒、提级办理等方式,督促整改提升。2024年,共收集诉求25527件,办理响应率100%,按时回复率98.4%,满意率和解决率均在95%以上。

在“未诉先办”方面,针对供暖供热、烟花爆竹、欠薪欠费等季节性多发问题,会同各街道、市场监管、应急等部门开展前瞻治理,收到明显成效。2024年,预先化解风险隐患21.5万余件,其中教育管理领域诉求下降30%、治安管理领域诉求下降14%。

在平台功能方面,创新研发党员报到和服务群众生活板块,探索引入家政服务等社会化专业力量,帮助解决卫生保洁、家用维修等生产生活类小微服务事项,持续增加“崂先办”品牌黏性。截至目前,“崂先办”微信公众号关注量达到45.6万人,占全区常住人口的85%以上。青大附院周边交通出行、外来务工人员讨薪维权、居民小区消防管理等一批事关群众切身利益的“心病”得到高质高效解决,受到广泛点赞好评,“崂先办”微信公众,正逐渐成为崂山区百姓知晓率最高、使用率最高的掌上政务服务平台。

让人民生活幸福是“国之大者”。崂山区秉持“治理为民”工作理念,聚焦精准精细解决好人民群众急难愁盼问题,做到民有所呼、我有所应,把群众的“表情包”作为城乡社会治理的“风向标”,让辖区人民幸福生活水平更高、成色更足。

下一步,崂山区社会治理中心将继续从社会形态、人口结构、城乡差异、经济发展、人才支撑、力量整合和基础保障等方面,立足区情探索研究制定崂山城乡社会治理发展规划,为城乡治理“崂山模式”迭代升级厘清思路并指明方向,服从、服务、赋能全区发展大局和中心工作,强攻坚、创亮点、抓落实,奋力推动网格化社会治理和“崂先办”诉求解决平台效能实现新的升级。

观海新闻/青岛早报记者 姜丹宁
通讯员 杨鑫 图片均由崂山区社会治理中心提供