



在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下
——新实践 新成效 新开局

泗水县

“党建+”基层社会治理扁平化



泗水县政务热线工作人员正在收集群众诉求问题,转发至承办单位进行办理。

■本报通讯员
包庆森 庞玉琳 摄影报道

党的工作最坚实的力量支撑在基层,加强和创新基层社会治理,关乎广大人民群众群众的切身利益。泗水县践行以人民为中心的发展思想,以“党建+”思维,探索构建基层社会治理扁平化模式,立足解决群众的“急难愁盼”问题,提升群众的满意度和幸福感,做到思想上尊重群众、感情上贴近群众、工作上依靠群众。

去年5月以来,该县初步形成了“231”基层治理体系,即聚焦“两个服务”职能定位(服务党委、政府中心工作,服务民生诉求解决),围绕“三项重点”开展工作(汇聚民意、督办落实、决策服务),努力打造“一张网”社会治理大格局,实现了社会治理“扁平化”,大大提升了基层治理效能。

发挥基层党建引领作用,实现社会治理“扁平化”。该县探索构建以党建引领

为核心,以建立“小区长、楼栋长、单元长”联动机制为依托,建立起多元共治的“1+3+N”上下联动、左右协同、有序运转的常态化治理机制,以“小联动”撬动“大治理”,切实打通服务城市居民群众“最后一公里”,将“微治理”和“微服务”的触角延伸到城市居民身边,提升群众满意度。在农村,进一步优化完善“行政村党组织—网格(村民小组)党支部(党小组)—党员联系户”农村三级党建网络;在城市,选优配齐“三长”,深化小区“微服务”,选优配强小区区长96名、楼栋长1172名、单元长2566名,充分发挥“三长”的社区治理体系作用,实现党组织在小区、楼栋、单元的全覆盖,实现“上面千条线、下面一张网”。

调整完善社会治理服务机制,实现体系建立“扁平化”。去年5月,组建了县社会治理服务中心,以县社会治理服务中心为“总抓手”,牢固树立“大社会治理”理念,进一步整合原有多头多线接收群众诉求渠道,一口

受理,一网通办,切实把群众诉求收集解决到位。整合民意诉求受理、督办落实、网格化服务管理等职能,从而形成受理(收集)—转办—督办—反馈—考核的完整闭环,实现了民意收集条线归并。保障人员配置,目前县社会治理服务中心有正式在编在岗人数10人,划转政务热线工作人员3人、话务员6人,从事网格化工作的劳务派遣7人。为进一步压实承办单位责任,提高办理群众诉求质量和服务群众水平,提升全县网格化社会治理工作水平,制定了《泗水县办理群众诉求“月评比”考核办法(试行)》《泗水县网格化服务管理工作月评比考核方案(试行)》。为镇街筹建专门机构,实现镇街社会治理服务中心实体化运作,县直部门单位明确具体科室负责社会治理工作,建立起横到边、纵到底的社会治理体系。

构建形成群众诉求办理闭环,实现化解问题“扁平化”。为实现民意诉求“件件有落实,事事有回音”,形成“发现上报—梳理归类—分头办理—督察跟进”的工作链条和闭环,该县实行“四抓”,抓出成效,抓出群众的幸福指数。一抓规范高效的工作程序。健全“转办、督办、反馈、销号、通报、问责”工作机制,明确从受理到督办再到考核的工作流程,健全系统规范的规章制度,以制度和程序推动工作。二抓畅通民意渠道。发挥网格员作用,建立健全四级矛盾排查体系,实现“未诉先办”,整合12345热线、民意快车、济宁市网络问政、人民留言板、民意5来听、群众来信等渠道,坚持“接诉即办”;针对重点未解决或不满意事项,开展“重点督办”;围绕党委政府大局,调动各重点领域群众诉求问题解决,加强“联动统办”。三抓加强平台建设。聚合相关平台数据资源,对接集成政务热线、网格化平台、民意快车、网络问政、人民网留言板等平台信息资源,全面掌握群众诉求,统一统筹办理群众诉求,有效解决当前社会治理条线多、资源分散、督查督办不到位等问题。四抓督查问责制度。制定实施群众诉求办理情况“月评比”办法,每月进行赋分排名通报,对镇街、县直

承办单位单月排名后三位的,进行提醒;对连续3个月排名后三位的,约谈分管负责人。定期梳理通报热线办理工作数据,开展事项办理情况实地督查,对工作不力、弄虚作假的承办单位,给予通报批评、“亮牌”警告,情节严重的约谈相关责任人、记入干部执行力档案。

多措并举推进网格化管理工作,实现基层治理“扁平化”。加强工作联动,推动群众诉求办理,将群众诉求办理与网格化管理有效融合,实行“事前、事中、事后”全链条服务和管理工作,通过事前贴心服务,确保群众投诉发现在苗头、消除在萌芽;通过事中及时处置,确保群众对处理效率和结果满意;通过事后跟踪反馈,确保问题不反弹。牢固树立“小网格、大服务”理念,开展民生代办服务,积极帮助困难群众解决生活困难问题。协助做好矛盾纠纷排查、人居环境整治、疫情防控、安全生产、反诈APP推广安装、民生宣传等重点工作的,为民服务成效初步展现。创新工作模式,打造“泉乡网事”工作品牌。充分调动群团组织参与基层社会治理,创新提出“网络+妇联”、“三五”工作模式(每月5日,政协委员到网格开展活动;每月15日,人大代表到网格开展活动;每月25日,党代表到网格开展活动),畅通民意收集渠道,破解民意收集堵点难题,实现“721”工作目标(努力实现70%的事件在网格内解决;20%的事件在社区内解决;10%的事件通过镇街各职能站所和下沉执法力量解决)。

大力推进干部队伍能力建设,实现执行能力“扁平化”。基层干部生活就在群众当中,干部的一言一行、一举一动,群众看在眼里。强化干部能力建设,邀请省市领导对群众诉求办理工作进行培训,坚持每周干部学讲,严格执行周学习和干部轮流学讲制度,进一步提升干部队伍业务能力。以“严、真、细、实、快”的工作作风,构建自我净化、自我完善、自我革新、自我提高的制度规范体系,锻造敢于善于斗争、善于自我革命的干部队伍,为持续做好基层社会治理工作,不断提升人民群众幸福感,打下坚实的政治基础。

培育践行社会主义核心价值观

敬业网格员 服务大民生

■本报通讯员 姚树华 徐鹤

日常入户走访、收集社情民意、排查矛盾纠纷、开展民事代办……目前,泗水县有400多名网格员,走村入户,进企业、跑商户,每天都很忙碌,在为居民解决生活中的小事中,体现和诠释为群众办事情的宗旨。穿着红马甲的网格员们,已经成为了泗水县一道亮丽风景线。

居民好帮手

孔凡胜,原是圣水峪镇西仲都村的一名乡村医生,2020年,他参加泗水县的农村网格员招考,成为圣水峪镇西仲都村的一名农村网格员。刚入职的他,对村里的情况不是很了解,也缺乏网格工作经验。在“一标三实”工作开展中,为更快的了解本村房屋分布情况、熟悉外出村民,他依靠村支“两委”和村民代表,逐一入户落实情况。炎炎夏日,有很多地方是车辆无法通行的田间小路,走在蒸笼似的户外,阳光热辣辣的照在头顶上,晒黑晒伤不可避免,衣服一天也不知道要被汗水浸湿多少次。但他仍坚持入户走访,共采集实有人口729人,外出流动

人员125人。

走访过程中,有的村民并不理解网格员的工作,“网格员是管网络的吗?”“登记这些有什么用?”村民对他冷脸相对,而他都笑脸相迎,耐心解释。采集信息更是困难万千,一天入户下来内心也是酸楚的。而他也学着自我调整,提醒自己换位思考,一回生二回熟,他要用真心换信任!遇到村民不配合的,他找村干部帮忙做工作;碰到因家庭等问题产生矛盾的,先听他们把牢骚发完,再耐心解释,做好思想工作。渐渐地,工作便进入了正轨。

作为网格员,工作辛酸苦辣,滋味百般,最终收获最多的还是甜。他每天都对自己加油打气,“只要自己做实事,做好事,村民们都会看得起,只要大家认可了他的工作,那些辛酸都是浮云。”

浓浓社区情

济河街道光明社区第九网格网格员李森,负责皇冠阳光花园小区1-7号楼的社区网格化工作。成为网格员之初,李森在工作中遇到很多难题,曾一度十分苦恼。“老百姓见面不认识你,上门不理你,有事不找你,解

决事情不帮你,总感到格格不入。”李森回忆起来,感慨地说。

面对这些困难,李森认为要转变工作思路,要“贴近小区百姓,多为群众办好事、办实事,用我的真心换群众的真情”。刚开始在入户采集业主基础信息时,由于居民们作息时间不一致,李森就利用早、中、晚错时到居民家中进行入户采集信息。在此期间她经常遇到居民像防贼一样不愿意配合、不提供信息,有的甚至把她直接拒之门外。不管受多大的委屈,李森总是面带微笑,耐心解释,让居民打消顾虑。一次不行就跑两次,两次不行就跑三次,直到采集到完整准确的信息。

每到一家,她都通过拉家常的方式询问了解居民目前的生活状况,从而更好地拉近和群众之间的距离。一次,李森到网格内的类风湿病人孔大爷家中走访,得知老人因长年患病导致行动十分不便,而且由于长期吃药也导致了并发症,使得孔大爷眼睛看不清,于是李森就为老人耐心解说一些相关的帮扶政策,并为他申请了轮椅,方便他出门使用。孔大爷对此非常感谢她,逢人就



网格员入户走访,为村里老人义务测血压。■程刚 摄

“社区的网格员真的是为百姓办实事的”。在这平凡的网格里,她用真诚和汗水坚守岗位,做好每一件看似微不足道的小事,守护社区居民的幸福!“只有解决好群众关心的问题,群众才会理解和支持我们,我们的工作才能被动变为主动。”李森如是说。

网格员日常工作看上去简单,但事实上却是复杂而繁琐的,做的都是最基层的群众工作。在群众问询的过程中,网格员始终坚持“热心、耐心、细心、诚心”的工作作风,多做换位思考,群众的需求多问一句、群众的难题多想一点、群众的烦心事多管一管,就会帮助社区网格的业主们解决一些家庭琐事,更好地在最基层解决群众诉求。办好群众的小事、难事,就是干了不平凡的大事。

泗张桃园春意浓

本报泗水讯(通讯员 乔元龙)早春时节农事忙,泗张镇圣地桃源内便呈现出一片繁忙景象。有的给桃树浇水、施肥,有的给桃树整穴、涂白,有的给桃树剪枝,有的用剪掉的桃枝刻制桃木剑、刀等工艺品,还有在的桃园内搭建茶棚、规划旅游产品经营摊点……这是该镇加强生态旅游建设,预迎2022春季泗水桃花旅游节到来的一个缩影。

泗张镇地处纯山区,近年来,这个镇把圣地桃源的开发建设做为发展生态旅游农业的一个亮点工程来抓,先后投资数百万元,连片发展桃园1万多亩。每逢阳春,这里的万亩桃花盛开,放眼望去,遍野红云,令人赞叹不已。这里的桃树没有中央枝,枝叉向四周平伸,有的矮墩墩高不过米,如同盆景,有的娇艳似火,有的粉淡如水,花姿多彩,有的怒放吐蕊,有的含苞待放,使人目不暇接。蜜蜂和蝴蝶在花丛中飞舞,生意盎然;花沁清香,随风徐来,让人心旷神怡,流连忘返。夏秋季节,桃子陆续成熟,桃红果香,既能领略鲜桃之美色,又能品尝仙桃之美味。仅去年桃花旅游节期间就有40多万人前来踏青赏花旅游,给泗张镇带来经济效益2000多万元。

该镇搞好旅游配套服务,目前在万亩桃园景区内完善王家庄、王家口民俗村建设,规划建设4处停车场,规范整治20余家餐饮店、10多处住宿点和一处游乐园,备足备好土特产品,期待游客前来观光旅游。



莫负春光种瓜忙

随着天气转暖,崔家庄村村民田业振正在自家西瓜大棚内忙着育苗。泗水县高峪镇崔家庄村已有20余年种瓜传统,全村西瓜种植面积1800余亩,成立了“绿韵”西瓜种植合作社,并注册“圣铭宝”西瓜品牌,以外销为主。依靠西瓜产业,崔家庄村村民年收入十万余元,种出了“甜蜜事业”,走上了致富道路。

■通讯员 李蓓 摄

泗水县

城乡公交 优化路线利民便民

本报泗水讯(通讯员 李树敏)泗水县深入开展“走基层、转作风、办实事”大走访活动,坚持实施好各项免费公交政策,持续优化调整公交线路布局,进一步完善公交线路网,让公交服务民生和发展的效力发挥得更大,让老百姓出门更便利,把民生实事真正办进群众心坎里。

民有所呼,我有所应。1月5日,党员干部在走访泗张镇仲家庄时了解到,该村公交站与其他村合用且距离较远,老百姓坐公交不方便,希望给予协调在村口设立公交站亭并将公交线路进行延伸。与此同时,滨河南路沿线村庄和华村镇石埠村村民也分别反映了乘坐公交不便的问题。负责走访的党员干部分别将问题通过“民情书记”网上平台反馈至县交通运输局,县交通运输局立即进行了调研,并联合交运集团制定了解决方案。1月17日,同时将3路城乡公交线路调整至滨河南路行驶,将18路城乡公交线路(汽车站至两泉沟村)延伸至华村镇石埠村,将31路城乡公交线路(汽车站至焦坡)延伸至泗张镇仲家庄村,受到了群众的广泛称赞。

城乡公交开进偏远地区,群众出行“最后一公里”被打通,这样的喜悦在泗水并不是个例。早在2018年,泗水县就成为了全国第二个、全省第一个实施城区免费公交的地区。2021年,县交通运输局牵头优化调整了6条公交线路,在继续实施城区免费公交乘坐的政策基础上,分别实施了60周岁以上老年人免费公交、退役军人免费公交等政策,大大提高了群众出行便捷程度,降低了出行成本。

泗河街道

推广反诈骗APP 守好群众“钱袋子”

本报泗水讯(通讯员 孔维静)“大姐您好,请问您的手机安装了国家反诈中心APP吗?如没装的话,我现在帮您装上。国家反诈中心APP能有效预防诈骗、快速举报诈骗内容……”2月23日,泗河街道圣源湖社区网格员李云在居民家中宣传反诈骗APP。近来,泗河街道多措并举扎实推进“国家反诈中心”APP安装工作,全力提升辖区群众的电信诈骗防范意识,进一步推进“全民反诈”工作,守护群众“钱袋子”。

提高思想认识,压实工作责任。泗河街道多次召开街道领导干部、工作人员、村(社区)干部“反诈APP安装推广”工作会议,制定领导干部包保工作机制,每个社区、村均由一名副科级领导包保,同时配备相应业务科室重点推进。明确工作目标,清晰安装使用方法,细化工作任务,强化时间节点,确保包保领导、街道工作人员和社区、村“两委”成员人人肩上有责任,个个身上有任务,不断提高“国家反诈中心”APP安装率、使用率和普及率。

多种形式宣传,筑牢反诈防线。泗河街道强化线下宣传,拓展线上宣传,充分利用辖区LED显示屏、宣传栏、微信公众号等渠道进行反诈宣传。推动防范电信诈骗宣传进社区、进村庄、进市场,以文字、图片、案例等形式,开展多层次、全方位、无死角的宣传工作,提高人民群众防范意识。同时工作人员利用群众打完疫苗观察30分钟和群众等待办理业务的时间段,通过向群众讲解电信诈骗的特征和伎俩,进一步宣传APP安装的必要性和重要性,现场指导他们正确安装和设置,鼓励积极使用。截至目前,泗河街道共开展各类宣讲200余次,张贴海报880份,发放宣传资料2200余份,解答群众咨询1万余人次,受众覆盖人数达到近3万余人次。

划分街道网格,实施入户推广。发挥社区、村网格员基层“触角”作用,筑牢抵御网络诈骗防线。网格员深入居民家中,以发放宣传单及现场讲解等方式,向居民宣传防范电信诈骗知识,提醒大家远离此类骗局,提高自身防范意识。与此同时帮助居民注册安装反诈APP,并开启预警拦截功能,告知居民不要轻信陌生人的电话,做到“不轻信、不透露、不转账”,守好自己的“钱袋子”。

泗水县民意受理中心

民呼我应 快速反应

本报泗水讯(通讯员 刘晓通)泗水县民意受理中心关注城市社区供水情况,及时解决群众用水诉求。

近日,济河街道泉康小区的住户反映,自去年底开始家中水压较低,无法正常使用,前期向物业和自来水公司反映,发现水压低是因小区加压设备损坏导致,由于该小区供水加压设备是早期由开发商建设,且由小区物业公司管理,一直未验收交至自来水公司统一管理,因物业公司管水并非专业,导致加压设备损坏时发现问题不及时、维修不及时。经维修后能够保障用水基本需求,但是水压未恢复到之前的水平。

诉求人来电表示前期反映过,家中水压稍有好转,但是近几日越来越小,已无法满足正常需求。县民意受理中心接到群众反映的问题后高度重视,第一时间赴现场查看,发现泉康小区水压低均因小区加压泵发生故障导致。热线人员在与诉求人保持积极沟通的同时,不断协调县水务局、圣源水务集团、自来水公司、物业公司等多个部门单位,积极进行抢修,各单位紧密合作,认真排查故障原因,经紧急抢修后恢复正常供水,让小区业主用水得到解决。热线人员又走访部分高层住户,他们家中已经恢复正常用水水压,住宅楼最高点用水均已满足需求。为彻底解决该小区的供水水压低问题,防止此类故障再次发生,自来水公司订制更加规范的加压设备部件,及时完成改造更换任务。