

织密便民服务网,打造服务新高地

如意湖办事处扎实推进基层四项基础制度建设

如意湖办事处在依托网格化管理长效机制推进基层四项基础制度建设工作中,以打造两个国际化为工作目标,坚持以满足群众需求的需求导向和解决实际问题的问题导向“两个导向”,树立日事日毕的效率意识、强化责任担当的责任意识等“两个意识”,形成融合居民代表等群众力量、整合辖区公共单位力量、联合楼宇企业力量的“三个合力”,通过加强基层建设、提升服务水平、密切联系群众,初步构建了政府服务、社会管理与群众自治有效衔接的基层运行体系。

记者 柴琳琳
通讯员 陈宝文/图



在社区便民服务中心,社区工作人员正在耐心为居民办理业务



如意东路社区法律援助中心的工作人员正在为居民解疑答难

深化基层民主决策,畅通民意诉求渠道

以推行“一征三议两公开”工作为重点,民主决策社区、楼院、居民事务。在三级网格推行党小组长、居民代表、楼栋长、居民小组长共商机制,制定“三会制度”,即:民情分析会、党群议事会、民主评议会,对社区民生重要事项采取“一事一议一听评,一事一评一公开”,全程接受群众监督。

社区通过“三会”制度,

集中解决了绿化、停车、活动场地等难题。近期如意东路社区就运河上郡建公厕问题召开民情分析会,共商有关事宜。在二级网格实行“一征三议两公开”,集中决策社区事务,指导监督决策内容和实施过程的公开透明,成为党工委政策的落实者和多数居民意愿的执行者。

在一级网格推行民主集

中决策制度,集体研究确定社区建设、城市管理、资金使用等重大事项。在民主决策的同时,党工委形成“五个二”工作模式,即网格化管理与城管管理,招商引资与楼宇服务,社区服务与民生保障,纪检监察与专项督查,信访稳定与安全生产等实现联合联动工作模式,进一步加强了领导班子的分工与协作,推动了工作落实。

夯实为群众服务,将便民服务工作落到实处

夯实为群众服务的工作基础,将便民服务工作落到实处。采取“3316”的网格工作模式,有效解决了群众所需所求。

“3”即一二三级网格作为便民服务的直接载体。在一级网格建立办事处流动人口服务中心、建业总部港企业服务中心,阵地前移,集中办理辖区居民、企业等生活和经营领域的有关事项,并开展特色服务。在二级网格上打造社区级的一站式便民服务大厅,使居民不出社区就能办理民政、计生、劳保等多种事项。目前,8个社区实现一站式便民服务。在三级网格实行三级网格长代办制、上门工作制。三级网格长主动上门为群众、企业办理

户籍、工商、税务等事项,解决居民、企业程序不熟、交通不便等问题。

“3”即解决居民“最后一公里”问题。在服务半径上细化服务层面,打造三类服务圈。在CBD和龙湖南区打造3个大型综合便民服务中心,构建居民生活“15分钟便民服务圈”;围绕CBD内外环写字楼与龙湖南区,打造11个以餐饮、便民店为主的便民服务街区,构建“10分钟便民服务圈”;整合提升8个社区以居民楼院为主的小型便利店等现有资源,构建25个“5分钟便民服务圈”。

“1”即构建“如生活宜商居”智慧公众微信平台,以“互联网+”推进便民服务新平台,使辖区居民足不

出户即可了解办事处、社区、物业、商户的服务动态,并可通过手机完成一些便民快捷的网上自助服务,形成一个多方位互动的服务大网络。目前,辖区8个社区均已开通“智慧社区”便民服务微信平台,关注人数达3000余人。

“6”即开展政务、生活、计生、卫生、文化及公益活动等6类服务。上半年,通过三级网格以6000余份便民服务调查问卷的形式对居民需求进行了摸底调查,选取310家商户加入便民诚信店,为居民发放了1500余本《便民服务手册》与800余张亲民优惠卡,让居民方便的同时得到了优惠。

细化矛盾化解机制,强调矛盾基层解决

建立“4、3、3”矛盾排查化解机制。“4”即四大类:投诉类矛盾纠纷、物业管理类矛盾纠纷、投资担保及涉嫌非法集资类矛盾纠纷、人民调解范围内矛盾纠纷;“3”即三级:建立三级网格管理体制;“3”即三项制度:建立周例会、月总结会、季讲评研判工作机制。目前,已成立如意东路社区矛盾纠纷调处化解工作站。

逐步建立“一岗双责、一案双交、一员双聘”。一岗双责即信访接待人员双重责任,信访案件接待首问负责跟踪案件、一单式管理;一案双交即立案后,由信访办办理、督查室监督;一员双聘即社区老干部、老党员、老教师等人员,既是信访办听证会民主评议员,又是办事处的信访代理员。

实行“111”服务承诺制。省市领导批示件一周内办结或者给予答复,上级交办或者自立案件一月内办结,集体上访争取一次性结案,不留遗留问题。建立“一办二委三长”化解基层一般矛盾纠纷,依托信访办、社区居委会、人民调解委员会,由网格长、居民小组长、楼栋长进行基础矛盾纠纷化解。

完善综合治理三色管理、四支队伍、五防管理。“三色管理”即通过绿、黄、红三色挂牌形式,对辖区治安警情、物业安保、综治巡防、人民调解、平安建设、普法宣传、反邪教等工作进行管理;“四支队伍”即综治巡防队伍、物业保安巡防队伍、群众巡防队伍、志愿者巡逻队;“五位一体”即人防、物防、技防、自防、互防。

一纠二查三监督,加强基层党风政风建设

以“一纠二查三监督”为载体,加强基层党风政风建设。“一纠”,即党工委民主生活会自查自纠,通过召开民主生活会,党政班子成员在会上述职述廉,通过自我批评和同志们批评的形式,班子成员自查互纠自己在党风政风上的问题。“二查”,即党工委、办事处组织对本级机关科室的检查和社区的检查。办事处每半年集中组织一次检查,机关重点检查党务政务公开情况,办事大厅规章制度、办事流程、各种政务服务公开情况,业务经费开支情况;社区重点检查社区事务公开情况、社区重大事项决

策公开情况。“三监督”,一是监督员监督,办事处从辖区单位、居民中聘请党风政风监督员70多人,在各科室明确了党风政风监督员,监督员从不同角度对办事处和社区的工作进行全方位的监督;二是居民代表大会监督,各社区重大事项的决策,必须经社区居民代表大会通过,并接受居民代表的监督;三是社区监督委员会对社区的日常工作进行监督。通过“一纠二查三监督”工作法,使我们的党风政风监督工作切实做到了既上下结合,又依靠群众,有力地推进了各项工作落实。