

如意湖办事处迈向基层社会治理新时代

创新“三级微信平台”和优化网格管理机制,“互联网+政务服务”走进千家万户

2017年3月,经过一段时间的筹备,如意湖办事处三级微信平台上线了。三级微信平台是“办事处+社区+居民”三方共同参与的一个管理微信平台,第一级微信平台1个,是为办事处高效地安排部署各项工作所建立的办事处内部交流平台;第二级微信平台有7个,是为社区、居民和物业建立交流联系渠道、起上传下达作用的平台;第三级微信平台有61个,以楼院为单位建立,每个微信群成员包括社区工作人员、本楼院楼栋长、居民、公共单位和商户,是办事处能够最直接、快速地与群众进行沟通交流的“桥梁”。三级微信平台在便民服务方面功能强大,具有发布通知、预约服务、精神传达、传递能量、政策咨询、收集建议、联动应急7项服务职能,从上线的那一天起就显示了方便、快捷、高效的功能。

咨询、建议、好消息,家事、难事、烦心事 动动手指,三级微信平台帮你搞定

预约、咨询、提建议——动动手指全搞定

“自从加入了咱社区的微信群,我整个人都变‘懒’了,办啥事动动手指,也不用出门跑了。”家住绿城百合社区的张女士提起办事处的三级微信平台,连连夸赞。

办理独生子女证平时上班没时间怎么办?申请廉租房需要哪些资料?小区的垃圾桶满了物业还没清理向谁反映?居住在如意湖办事处辖区,这些烦恼问题统统不会存在。预约办理业务,咨询办理流程,对辖区管理服务工作提提小建议……只要通过手机在三级微信平台“说句话”,便可轻松搞定。

在采访中看到,近日,有居民在三级微信群里反映丹尼斯七天地附近的小黄车又塞满了人行道。三级微信群群主立即联系相关部门并将意见逐级转发到第一级微信平台,不到一小时,街道就变得整洁有序了。

从“少跑腿办成事”到“不跑空多办事”可不是一句空话。“我今天主要是来办理医保证明的,在微信群里问清楚了需要带的资料,这才两分钟,家人还没停好车就办完了,真是意想不到地顺利啊!”家住运河上郡的刘女士笑盈盈地告诉记者。

据了解,近年来,国家大力倡导加快“互联网+”工作的落实推进,如意湖办事处结合工作实际,建立了三级微信平台,依托微信方便、快捷的服务网络和普遍化的群众基础,初步建立起如意湖辖区的“互联网+政务服务”体系。截至目前,办事处各级微信群主通过网络为居民提供咨询或者预约服务已达上千件,全面提升了辖区基层服务管理水平,让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵,获得了群众的一致称赞。



学习、交流、长见识——现场课堂“搬”到家

如意湖党工委经常开展各种形式多样的党员教育学习活动。2017年12月1日,“党的十九大精神网络宣讲进社区”活动在联盟新城社区举办,应居民要求,各三级微信群群主将直播通道推送到三级微信群中,并前往一些老党

员家中指导其观看视频直播。“天气这么冷,不用出门就可以‘走进’课堂,并随时随地都能身临其境地学习党的十九大精神,这种人性化的学习方法方便了我们的生活,我们很喜欢。”在家通过电脑观看宣讲活动直播的张阿姨高兴地说。

据介绍,办事处创新党员教育形式,定期开展“两学一做”微党课,并组织党员们在三级微信平台中进行交流讨论,以生动趣味代替枯燥乏味,2017年共开展微党课学习35次,这种“接地气”的学习方式被广大党员群众一致点赞。

通知、宣传、添福利——网络“联通”你我他

近日,如意湖办事处通过三级微信平台招募2018年2月如意湖第一届群众文化艺术节节目。家住水月湾小区的黄先生是如意湖辖区退休老干部社团负责人,看到通知,他来到社区报名。“得知办事处要举办晚会,有机会在这么大的舞台上展示才艺,我们一帮老伙计都高兴着呢,这

不,催着我第一时间来报名呢。”“社区免费英语班接受报名,想学英语的居民朋友们欢迎来社区报名咨询!”自办事处三级微信平台推广以来,居民们经常收到类似这样的通知信息,好消息一出,大家纷纷“冒泡”咨询。“关注了很多政策群,特别满意我们社区的

家事、难事、烦心事——“一呼百应”全解决

今年以来,三级微信平台在“急群众之所急”上发挥了强大作用。办事处认真整合群众的意见建议,不断完善管理和服务机制,多元化满足居民的不同生活需求。

2017年10月,家住宝龙公寓的田先生遇到了着急的事:家中的宠物狗“毛球”不慎走失。两个小时寻找无果后,田先生在三级微信平台中寻求帮助。令他喜出望外的是,启事刚一发出,就有群成员提供了“毛球”的下落,不到一小时,田先生就将这个“小成员”顺利

接回了家中。平时工作繁忙,幼儿、老人独自在家无人照看怎么办?居民常常通过微信群倾诉自己的难心事。针对辖区普遍存在的上班族较多、老人和孩子缺乏照料、文化需求较高等情况,办事处在各社区建立“儿童之家”“老年活动室”“养老服务点”“家庭教育学校”等独具特色的功能性服务场所,孩子们做游戏、写作业,老人们上网、下象棋、拉板胡,享受着安逸的小幸福。居民们纷纷在群里点赞:“这

个群真好!”据悉,自2017年3月三级微信平台上线以来,共加入居民11901人,累计推送各类通知、处理网上预约、咨询解答各类大小问题16800余次。如意湖办事处始终坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,以打造为民、务实、清廉、高效的创新型政府为着力点,运用现代信息技术创新服务模式,极大地提高了服务和管理水平,大大提升了老百姓的幸福指数和生活舒适度。

习近平总书记在十九大报告中强调,提高保障和改善民生水平,要加强社会治理制度建设,提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。如意湖办事处贯彻落实党的十九大精神,满足人民群众对美好生活的需要,坚持服务民生与科学管理“双管齐下”,完善制度,以保障和改善民生为根本,谋篇布局。如意湖办事处创新“三级微信平台”并优化网格管理机制,让“互联网+政务服务”渗透到辖区管理的角角落落,方便、快捷、智能、高效、现代化的管理模式全面迈向了基层社会治理的“新时代”

郑报融媒记者 马燕 马少钧 通讯员 卫雨晴 孙娜娜 文/图

优化网格管理机制,社会治理日新月异 深耕细作,网格化管理“全面结果”

创新网格考核机制 量化细化各项制度

据了解,如意湖办事处紧跟时代的要求,结合辖区实际情况和管理需要,重新修订了《如意湖办事处网格化管理考核管理办法实施细则》,进一步量化了各项管理制度,从日常考核、痕迹化管理、郑州市社会公共信息平台事件流转、日志录入、社管通终端服务等方面细化考核评分标准,完成了从粗放式考核向精细化考核的转变。

如意湖办事处优化社区网格考核管理办法的同时,权利下移,各三级网格长严格按照“二分之一”工作要求,坚持问题首接负责、主动解决,主动发现、及时解决的原则,切实发挥网格管理作用,保障各项工作有序开展。

据介绍,在新修订完善的细则中,如意湖办事处还把市场监管、社会管理、公共服务、环境保护、城市管理、党群工作、阶段性重点工作全部纳入考核内容,并将网格人员“管理、考核、绩效、问责”四挂钩,促进了网格员队伍建设,督促网格长深入网格“深耕细作”。

如意湖办事处的网格考核机制在大气污染防治攻坚“冲刺30天”行动中发挥了重要作用。如意湖党委书记、办事处主任作为一级网格长,组织召开全办动员会,部署各项工作。二级网格长主要是班子成员,带领社区及网格的三级网格长、四级网格员落实“大气污染防治全面部署,背水一战狠抓落实”行动。督查小组进行全天候网格督查,坚决杜绝“走过场”现象的出现。各级网格负责人变被动为主动,充分发挥网格效能,积极协调处理各类投诉,快速落实解决民生问题,圆满完成了“双迎攻坚”郑州市及郑东新区管委会部署的各项工作。



如意湖党委书记李一(右二)陪同上级领导检查社区服务工作



如意湖办事处主任白新营(右一)检查网格长工作情况

创新网格督查机制 “三次督查”深入点点滴滴

如意湖办事处建立了科学有效的督查整改机制。每月的督查小组人员分区域对辖区56个网格开展日常督查,针对督查问题,一一登记,建立督查台账,督促整改。每月最后一周,长效督查组人员与社区网格员二级网格长共同对前期督查通报问题事项再次实地查看,梳理整改清单,做好跟踪问效,督促问题整改落实,切实做到督查问题件真整改,对已整改落实到位的网格问题台账进行销号。

不仅如此,如意湖办事处一级网格长还在“双督查”的基础上进行不定期的网格巡查。“三次督查”层层配合,全面开展科学化的网格管理,有效提高了在网格内发现、收集和处置各类问题的准确性和全面性,确保网格工作真正做到“发现及时、处置

快速、解决有效、监督有力”。目前,如意湖办事处重点对网格内城市管理、市场监管、公共服务、环境保护、社会管理、阶段性重点工作情况、社区网格内“一长三员”公示牌、网格长公示牌张贴公示情况进行督查。2017年12月共督查问题214个,目前已全部整改完毕。在近期的大气污染防治工作中,巡查出网格内存在违规室内(外)修缮、装修问题。网格工作人员结合重点区域网格化精准监测平台及城市管控数据,联合办事处建设环保办工作人员采取全面布控、定人定岗、24小时监控严防死守,每天不间断对重点区域周边巡查,聘请保洁公司对院内(外)绿植、设施环境进行全面清洗、冲刷,“以点带面”形成联动机制,抑制污染源。

创新网格责任机制 协同监管合力更强

如意湖办事处化散为整,创新性的将城管综合执法大队、安全生产等纳入网格。拧成一股绳,明确分工,通力协作,深入“网格责任田”,针对在建工地、室内(外)修缮、散煤治理、全城清洁、餐饮油烟治理和重点区域周边交通治理、非道路机械油品质量、海文幼儿园、嘉苑步行街、沿街修缮门店及喷漆、喷漆等重点治理内容,责任到人,有效遏制了违规操作的“死灰复燃”,杜绝了不当施工“前打后出”、屡禁不止的行为,起到了积极的治理效果。

在网格化管理和服务工作中,一级网格长带头做表率,网格长、网格员们“以步计量”,挨家排查餐饮门店,完善食品公示信息,查看门店油烟净化器清洗情况及清洗记录。对不达标店面及重点餐饮单位,一级网格邀请相关执法部门及时召开现场会,并联合执法,现场解决问题,安排人员每天跟进整改情况。通过各级网格长的努力,427家餐饮门店完善了相关管理规范,高挂的放心公示信息让居民到饭店吃饭更放心、更舒心。

“小小网格,责任重大”。为管理好自己的“一亩三分地”,网格长带领网格员联合辖区巡防队员每天不定点地到网格巡查,发现沿街门店突出门店经营现象,就耐心对门店负责人进行劝导督促整改。发现无人清理的建筑垃圾,手机拍照将信息发送给物业公司,垃圾很快得到及时清理。看到园区的垃圾桶有破损及垃圾外溢,他们及时协调物业公司进行更换,并对辖区、街区垃圾“日产日清”。看到地上有烟头、纸屑,他们俯身捡起。看见乱停乱放的小黄车,他们停下脚步一辆一辆将车摆放整齐……

网格虽小,服务的却是大民生。如意湖办事处坚持以“强基础、拓领域、抓深化、促提升”为主线,通过完善工作机制、改革创新,网格化管理已成为如意湖办事处促进居民服务提升、推动各项工作落实的常态化、长效化机制,有效提升了城市综合治理水平,在辖区构建了更加高效、完善的城市运行保障体系。