

# 盘锦打通社会治理便民服务“最后一公里”

刘璐 本报记者 刘立杉

核心提示

近年来,盘锦市深入贯彻落实党中央决策部署及省委工作要求,把社会治理工作摆在重要位置,以“时时放心不下”的责任感,坚持高位组织,高起点谋划,高标准推进,持续完善“党建引领、智慧治理”体系,牢牢抓住基层治理这个关键和重点,坚持问题导向,落实“早发现”要求,着力在“快处置”上下功夫,推动治理体系不断完善、能力有效提升,打通了社会治理便民服务“最后一公里”。

## 党建引领 打好多元共治“组合拳”

近年来,盘锦通过突出建立“大党建”模式,打好多元共治“组合拳”,挺起基层治理“主心骨”,做足资源整合“大文章”,创新思路加快推动城市治理体系和治理能力现代化,切实把党的领导和党的建设落实到社会治理各领域各环节。

上下贯通、左右联动。盘锦市成立了由市委书记、市长任双组长的社会治理现代化建设工作领导小组,相关市领导任副组长,60家成员单位分别负责,落实了党委领导、政府负责的社会治理领导机制。

今年8月末,盘锦市在2016年“1+8”基层社会治理和2020年“党建引领、智慧治理”1+N个配套制度文件基础上,制定下发了基层社会治理现代化建设的“四梁八柱”——构建党委领导、党政统筹、简约高效的镇(街道)管理体制,重构网格化管理、精细化服务、信息化支撑、协同高效的基层管理服务平台,实现新工作体系、工作机制“一体化”运行,为推动社会治理提供了工作遵循和制度支撑。

基层稳则天下安。党的工作最坚实的力量在基层,经济社会发展与民生最突出的问题和矛盾也在基层。盘锦市牢牢抓住基层治理这个关键和重点,切实推动

重心下移、力量下沉。

为充分发挥基层党组织的引领作用,盘锦市委专门出台意见,规范街道“大工委”、社区“大党委”建设,全市48个镇(街道)配备了专(兼)职政法委员,并把社会组织、物业公司党组织负责人纳入基层党委成员,健全了基层党组织领导体系。在村屯社区设置“两委两中心”,在党的领导下开展网格党建、全民服务、基层治理等工作。目前,盘锦市共有874名村(社区)“两委”班子成员依法兼任村(居)民委员会下属委员会和相关组织负责人,98名村党组织书记通过法定程序担任村级集体经济组织负责人。

在此基础上,盘锦市严格落实市机关企事业单位党员干部职工下沉社区(村)参与基层治理,做好下沉党员干部职工和领队、副领队的动态管理,合理做好人员调剂,加强管理督导。推动机关企事业单位党员干部职工常态化、长效化下沉社区(村)开展服务,做到“社区吹哨,干部报到”,领队、副领队每周至少要与社区(村)对接一次,下沉党员干部职工在做好本职工作基础上,力所能及地为社区(村)办实事、做好事。同时,下沉党员干部、领队、副领队的考核工作由市县两级组织部门共同负责,考核结果作为提拔使用、评先评优、发展党员等重要参考。



交警以柔性执法方式进行路口交通专项治理。 王震宇 摄



兴隆台区锦祥社区网格员为居民提供服务。 本报记者 刘立杉 摄

## 突出“大防控” 全力防范化解风险隐患

截至今年7月底,盘锦婚姻家庭危机干预项目小组成功受理处置家庭暴力、抑郁状态及其他影响家庭、社会安定个案52起,阻止了多起自杀、家暴案件发生,及时发现风险隐患、避免矛盾激化1000余件。

自今年3月起,盘锦多部门联合行业协会组织开通的心理危机干预热线和心理健康公益服务热线,有效解决数百起因疫情引发的焦虑情绪、夫妻摩擦、陪伴孩子上网课出现的亲子沟通问题。特别是在在疫情最严峻时期,第一时间对上百起受困于高速公路的大货车司机及家属开展心理救援,帮助群众消除恐慌情绪、平安渡过疫情难关。

伴随着经济社会发展,工作生活压力增大,因生活失意、心理失衡、精神失常、性格偏执等

心理问题引发的个人极端事件时有发生,成为社会治理重点难点。盘锦市以市域社会治理现代化试点建设为契机,大力推进心理服务体系建设和危机干预机制建设,采取统筹人才经费资源、群团社会组织协同、精准干预帮扶救助等方法,破解保障、知晓、治理等方面难题,提高群众自治能力,以人民心安促进全市平安。全域治安、刑事案件持续下降,命案发生率连续两年保持全省最低。

为全面提升平安盘锦建设水平,盘锦市突出建设“大防控”体系,在健全平安建设机制、完善矛盾纠纷排查化解机制、加强命案安全防范治理、加强重点领域全链条安全监管等領域中下真功夫,切实维护社会治安和公共安全。

盘锦相继审定印发了实施意见

和业绩评价考核办法,将考核结果与领导干部晋职晋级、评优评先、奖励惩处挂钩,推动各级党委政府把平安建设纳入经济社会发展规划。

眼下,盘锦已建立四级矛盾纠纷排查调处组织机构,健全矛盾纠纷预警、定期排查、联动联处等系列制度,构建了党政负责、多部门联动的大调解工作格局。为推进基层社会治理综合服务中心建设,街镇、社区村将综治中心、网上信访登记站、网格管理中心、公共法律服务中心及司法所等有机整合,设置相对集中的服务场所,由党(工)委副书记或政法委员牵头,强化政法、公安、司法等部门联动、联动,从源头上全面预防和化解矛盾纠纷。

截至目前,盘锦市已成立人民调解组织795个,拥有人民调解员

## 科技赋能 智慧治理更有“温度”

“通过身份证识别,按照智慧屏业务操作流程引导,几分钟时间,补领的证件就从自助终端上打印出来了,这个平台真是太方便了。”9月25日,盘锦市民陈伟顺利完成驾驶证遗失补领后,连连称赞家门口的“24小时自助警务服务超市”给自己办事带来的便利。

就近办、随时办、自助办。盘锦公安新近推出的这个平台,实现了市民二代居民身份证申领、机动车驾驶证查询处理、驾驶证补换领、驾驶证信息查询修改及出入境记录查询等三大类21项高频警务服务事项办理。这也是盘锦市在社会治理中,让城市功能更加智慧化、人性化的生动实践。

2020年,盘锦成为全国市域社会治理现代化试点城市。两年来,盘锦市以信息化、智能化技术应用为依托,积极推动各类治理要素深度融合,全面加强社会治理基础设施建设和

目前,盘锦已建成东北地区地级市中第一个具有云存储和

云计算能力的政务大数据中心,通过整合42个平台,建立起全市统一的政务数据交换平台和基础数据库,有效突破了“数据壁垒”,覆盖全市的5G网络也在扎实建设中;对全市16条路线进行智能化改造,利用AI摄像头等5G设备和卫星定位系统,让危化品运输司机实时了解路况,使企业与监管部门实时了解车辆具体位置和行驶状态;推出网上盘锦APP“随手拍”,群众可随时反映问题诉求,平台自动受理、派单、处置、反馈,举报人评价确认后结案,基层治理难题直达党委政府领导,架起了党群联系的“直通车”;689家政务服务窗口单位完成“好差评”系统对接,在全省率先实现市、县、镇街、村(社区)政务服务信息化系统平台“四级全覆盖”……

与此同时,967个民生服务事项实现“最多跑一次”,308个事项就近通办,1830个事项可网上办理,身份证的补、换、领等14项业务在全省率先实现了“全城通办”。目前,盘锦市依申请

类和公共服务事项即办率提高至52%以上,全程网办率提高至80%以上。盘锦市积极推动政务服务线上线下一体化的经验做法,得到国务院职转办认可并转发。

作为我省“包容免罚”工作试点市,盘锦市还创造性地在行政管理工作中全面改进行政执法方式,推行“721”柔性执法制度,坚持70%的问题用服务解决,20%的问题用管理解决,10%的问题用执法解决,全力打造“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的营商环境。

执法部门聚焦企业和群众办事创业的顽疾、堵点、痛点,将公安、城市管理、交通等24个部门的854个事项列入轻微违法行为不予罚、依法从轻减轻处罚范围。

实行柔性执法制度一年来,盘锦市共适用“两轻一免一容”清单减免罚4312个案件,172家法人和5276位自然人(非法人组织)因此受益,累计减免罚金额605万余元。

## 建好“一张网” 管理到位服务到家

“楼上下水道渗水,我家顶棚湿了一片,找他们好几次了,始终没有解决……”前不久,兴隆台区创新街道铁塔社区居民杨先生来社区反映问题,脸上满是无奈。了解问题后,铁塔社区“金钥匙”互助团成员立即赶到两家查看并进行深入沟通协调。很快,两家业主达成一致,漏水及维修问题得到圆满解决。

“金钥匙”互助团是兴隆台区2021年底推出的基层党建新品牌。兴隆台区分层级组建了区、街道、社区三级“金钥匙”服务团队,会员包括社区“两委”、群众性社团、社区“大党委”和社会志愿服务队等成员单位。力量大、功能全的“金钥匙”牵动服务力量下沉,聚力破解基层工作“负担重”、治理服务“中梗阻”、营商环境“缺活力”等问题,不断提升服务精准度、基层受益度、群众满意度。

盘锦市立足自身实际,坚持把推动网格化管理、推动志愿服务作为市域社会治理的基础性工程,稳步推动管理网格化、服务便利化的社会治理新体系。

盘锦建立起城乡群众参与社

会治理的举报奖励、公益反哺、以奖代补等激励措施,引导社会多元力量参与基层治理工作。相关部门顺势而为,培育孵化的多个枢纽型社会组织,均在社会治理工作中发挥了积极的作用。

盘锦市社会心理健康服务发展研究会成立后,进驻全市各县区婚姻登记处,常年开展婚姻家庭危机干预调解志愿服务,实现了心理服务从危机干预到婚姻重建的积极探索。截至今年7月底,接受婚姻家庭危机干预项目小组调解1410对,成功486对,成功率达34.5%。

以兴隆台区为先行,盘锦市在各县区打造“党建+”服务新模式,将小区物业服务管理融入城市基层党建工作中。通过着力构建以社区党组织为统领、社会组织为轴心、小区物业公司为助力的多元化基层社会治理工作格局,把党的全面领导延伸到基层最末梢,把群众的新期盼回应到“家门口”。

基层治理一张网,民生服务叫得响。盘锦市持续深化网格化管理,按照社区一个网格覆盖300

户标准,农村一个网格覆盖50户标准,将全市4个县区、48个镇街、538个村(社区)重新划分为4642个基础网格。同时已有四县区网格管理中心基础上,成立盘锦经开区网格管理中心,将4700多名一线环卫工人纳入全市网格化管理体系。全域成网、网中有格、格中有责、责任到人、管理到位、服务到家的工作格局初步形成,政府治理和社会调节、居民自治的良性互动新局面正在实现。

给身份、给待遇、给保障,推行网格员队伍专业化。盘锦市通过加大力度推动人员、编制向基层倾斜,全力为基层干部创造条件,确保基层有钱干事、有条件办事,让基层有具备承担职责相适应的手段和力量。成长空间的拓展,吸引了3000多名高素质年轻人扎根基层。

截至今年8月,盘锦市各级网格管理中心累计受理、解决群众各类问题360万件,矛盾问题在基层网格及时化解,有效缓解群众诉求,打通了社会治理便民服务“最后一公里”。

县区传真 CHUANZHEN

兴隆台区

## 完善三级指挥中心 提高服务水平

本报讯 近年来,盘锦市兴隆台区以信息化为支撑,开发建设“智慧兴隆”APP,构建区、街道、社区(村)三级“党建引领智慧治理”综合指挥中心,打造了党建工作“一网指挥”、公共服务“一网通办”、基层治理“一网统管”,有效提升了服务群众的能力和水平。

据悉,借助手机微信开发的“兴隆指挥”小程序,将现有的党建、网格、12345、公安、安监、环保、水利等分散在不同部门的30多个平台资源有机整合,具备“一键督办”功能,设置了市级交办、区级督办、重点任务等24项模块,各部门上传的工作任务达9000多项,每项任务都明确了具体责任单位 and 完成时限,各承办单位和协办单位可通过手机端、平板电脑、PC电脑多种渠道反馈落实情况。

在“兴隆指挥”小程序中,有一项“随手拍”功能,极大方便了群众对事发地点进行定位、选择诉求类别、描写相关详情、上传现场照片,真正让人民群众成为发现问题的眼睛和解决问题的帮手。截至目前,“随手拍”接到群众参与的问题达44088件,办结率为99.95%。

武凡翔 本报记者 刘立杉

双台子区

## 邀心理咨询师调处纠纷

本报讯 在全力推进社会治理综合服务中心实体化运行中,盘锦市双台子区积极探索将心理咨询服务引入矛盾调处工作,通过疏导来访群众心理情绪,助力矛盾纠纷问题及时化解。

丈夫因车祸不幸去世,上有婆婆需要照顾,下有3个孩子需要抚养,家庭失去主要经济来源,肇事方还没有赔付能力。身心交瘁的双台子区一位居民多次上访,情绪越来越激动。为推进问题解决,服务中心邀请盘锦市心理学协会会员对她进行了多次心理疏导。经过努力,使她及家人从心理阴影中走出来,接受了人民法院对案件的继续执行意见,并获得人民法院的司法救助。

通过邀请心理咨询师介入,一些当事人的心里疙瘩解开了,使矛盾纠纷得以妥善处理,也助力疑难纠纷走上了解决的快车道。据介绍,社会治理综合服务中心正进一步拓展心理咨询和心理疏导效能,推进心理咨询服务进街道、进社区,力争实现基层矛盾纠纷调处工作者心理学专业培训全覆盖,着力提升矛盾纠纷调处工作的质量和水平。

陈元杰 本报记者 刘立杉

大洼区

## “三张网”提升治理效能

本报讯 年初以来,盘锦市大洼区通过激活社会治理基层细胞,织就民意诉求网、矛盾过滤网、平安和谐网“三张网”,有效提升社会治理效能,实现共建共治共享。今年前8个月,大洼区多元矛盾纠纷排查调处834起,信访、治安案件及刑事案件均呈大幅下降态势。

为织密民意诉求网,大洼区推行手机软件“指尖大洼”APP,不断完善“疫情防控”“返乡报备”等板块,有效发动群众参与社会治理。

为构建矛盾过滤网,他们在促进多元参与上下功夫,坚持多点联动,在村、社区建立妇女儿童维权服务站,在综治中心完善矛盾调处室建设,使矛盾纠纷排查调处得以顺畅开展。

为织就平安和谐网,大洼区始终坚持以村民“自治”催生文明乡风,强化党务政务公开,增加村民“话语权”,提高他们参与村务管理的积极性。通过以“法治”促发展,引领村民牢固树立法治观念,推进法治氛围“全覆盖”;以“德治”教化村民,将德治和文明元素嵌入村民心坎里。大洼区还结合新时代文明实践中心建设,组建起161支志愿服务队伍,开展理论宣讲、政策宣传、文化惠民等各类志愿服务,使辖区治安状况明显改观。

张强 本报记者 刘立杉

盘山县

## 推进基层心理健康服务

本报讯 近年来,盘山县秉承深度融合、全面联动理念,切实加强心理服务建设,通过准确把握各类群体的利益诉求和心理需要,努力从源头上预防和化解矛盾,在推进基层治理体系和治理能力现代化进程中,有力增强了群众的获得感、幸福感、安全感。

盘山县持续强化社会心理服务队伍建设,有效组织各成员单位骨干力量、社会工作者、心理服务专业人士及志愿者,显著提升服务能力。建立集法律咨询、心理疏导、矛盾调处、婚姻家庭教育等于一体的关爱服务平台,为人民群众提供心理健康“一站式”服务。他们搭建的中小学标准化心理健康服务室,形成了家庭、学校、社会三位一体的心理健康教育互助模式。同时全面促进心理健康服务“进企业”“进乡村”“进家庭”,通过对目标群体“定责走访”,抓重点领域群体的服务管理,加强正面引导,强化“一线预防”。

2020年以来,盘山县通过家庭婚姻辅导、心理咨询,已累计面对面调解夫妻707对,调解成功不再办理离婚219对,接受调解率达45.4%,调解成功率达31%。

赵恩杰 本报记者 刘立杉



在大洼区大堡子村村民评理说事点,调解员为村民调解矛盾。 张中平 摄

3699人,建成乡镇调解室48个、村(居)民评理说事点525个,聘请老党员、乡贤担任评理说事员,真正

做到了小事不出村(社区),基层防范化解风险隐患的能力实现了全面提升。