

新时期基层社会治理的“光明模式”

“

2019年11月,光明区中山大学深圳项目三标段工地的300多名建筑工人,未出工地门口,就在工地群众诉求服务站工作人员的协调和帮助下,及时拿到了210万元被拖欠的工钱。

工友李兵感慨地说:‘没想到,他们还真的把这当成自己的事儿,效率很快,半小时就完成了所有的摸查和处理程序,而且能够直接联系上区里和街道相关部门领导。’李兵很感谢工地群众诉求服务站工作人员的帮忙,‘没有他们的及时出面协调,我们不可能这么快拿到被拖欠的工资’。

这一典型案例,是光明区打造群众诉求服务在家门口解决的现代基层社会治理‘光明模式’的一次生动实践。

光明区委常委、政法委书记何奕飞介绍:‘目前,光明全区99.5%的矛盾纠纷,都在基层被化解,98%的矛盾纠纷,当天就能化解。’

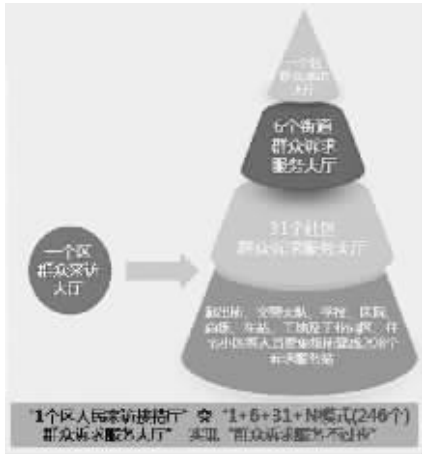
搭建246个群众诉求服务站点

在光明区工作的张先生,因与公司的劳资纠纷大动肝火、茶饭不思,张先生文化水平不高,不知该怎样维护自己的权利。公明社区群众诉求服务大厅工作人员了解情况后,及时出面,仅用时3天,便促成张先生与公司顺利达成共识。当天傍晚,收到预付赔偿金的张先生十分激动,他简直不敢相信,曾经以为“天大的难事”,就这样迅速、轻松地在社区、在家门口解决了。

2020年5月,玉塘街道维珍妮公司94名因疫情期间底薪太低欲离职的员工,未出厂区门口,就在维珍妮园区群众诉求服务站,经过光明区人力资源局、玉塘街道政法办等各部门的联合调处,与厂方签订了离职及补偿协议,两天便拿到了合理的经济补偿金。

群众大大小小的事情有地方“找个说法”,在身边就能得到解决,这样的故事每天都在光明上演。在光明区最初布局建设群众诉求服务站的过程中,有一个鲜明准则,就是“群众集中在哪里,诉求服务站就建在哪里”,真正实现“诉求服务在身边,矛盾纠纷不过夜”。

据悉,光明区以“党建引领、方便群众、就近服务”为原则,整合全区党群服务中心的现有场



地资源,在全区创新搭建了246个群众诉求服务实体大厅(站),即“1+6+31+N”群众诉求服务平台:在区信访大厅设立1个“区级群众诉求服务中心”,在街道综治维稳中心设立6个“街道群众诉求服务中心”,在社区党群服务中心设立31个“社区群众诉求服务大厅”,同时,在全区6个派出所、1个交警大队、95个建筑工地及大型企业园区、住宅小区、学校、医院、商场、车站等人流密集场所,设立了208个“群众诉求服务站点”。

与此同时,畅通诉求服务网上反馈渠道,开通群众诉求服务微信小程序、“i深圳”“光明通”“诉求热线”等线上平台,并在全区61812栋楼层内张贴二维码,居民群众足不出户即可在线反映诉求,智慧系统24小时全天候在线受理群众诉求,实现诉求反馈“一键直通”。

据悉,2019年以来,光明全区群众诉求服务平台共受理群众各类诉求服务18148宗,化解18053,化解率达99.5%,直接服务群众77792人,涉及金额7.36亿元。

组建3.6万人平安员队伍

当前,光明区正以建设综合性国家科学中心为总牵引,加快打造“世界一流科学城和深圳北部中心”。进入大开发大建设高速发展期的光明,群众需求多元化、诉求多样化特征凸显,基层社会治理面临一系列新挑战、新要求。

“以2019年为例,为加快推进光明科学城建设,光明区全年完成土地入库10平方公里,占全市土地入库总量的63%,如此大体量的土地征拆工作,却未造成大的社会矛盾。”光明区委书记王宏彬认为,覆盖全区的群众诉求服务平台在其中起了大作用,群众的操心事、烦心事、揪心事第一时间有人解决,全社会自然更加安定和谐。

光明区不断完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平,紧紧依靠基层



光明社区群众诉求服务大厅,群众正在服务窗口反映诉求

群众,改变以往“政府大包大揽”的行政主导模式,代之以“政府退居二线”、社会各方力量“全员参与”的基层社会治理新模式。同时,完善诉求服务内容,从原来的基础矛盾纠纷解决,拓展为法律服务、心理服务、帮扶救助、投诉建议等“五大服务”,形成一个党建引领下的有共治梯次、共建机理、共享格局的“基层社会治理圈”,真正实现多元力量共治、多元服务共享。

一方面,针对当前“陌生社会”预测预警难、处置协调周期长的特点,光明区广泛发动群众,动员辖区楼栋长、网格员、门店长、社区“五老”人员等14类群体,组建覆盖全区各行各业的3.6万人的平安员队伍,发挥其熟悉辖区情况、群众基础好的特点,开展日常巡查、即时巡查和专项巡查。

现在,光明辖区群众中,平均每40个人中就有一个平安员。在治理力量上,由“政府独奏”转变为“全员合唱”,实现“人人参与、人人治理”。为充分调动群众积极参与社会治理,光明区设置了100万元平安奖励金,对于报送矛盾纠纷线索的群众,视情况给予50—5000元不等的奖励。

同时,光明区建立各类力量参与整合机制,整合全区行政、司法、社会等力量,组织229名行政调解员及43名法官、检察官驻点社区,发动177名社区五老人员、两代表一委员等组成义务调解员队伍,打造行政力量、社会组织、居民自治共同参与的纠纷解决模式。

此外,配备专业服务力量,通过政府购买服务等方式,先后在各级群众诉求服务站点配备50余名纠纷调解社工、201名专兼职心理危机干预社工、102名社区驻点法律顾问等专业服务力量,常态化提供诉求化解、心理服务和法律服务。

社区“发令” 部门“闻令而动”

在基层社会治理“光明模式”中,有一组数据让人印象深刻,98%以上的矛盾纠纷当天就

能在社区解决。如此高的化解率,得益于社区“发令”能够发得响,各职能部门能够“闻令而动”,而这是如何做到的?

“因为我们社区党委书记手中有‘尚方宝剑’,能调得动各个部门,有能力为老百姓办成事,社区党委的公信力自然更强了。”光明区委书记王宏彬表示,“我们赋权社区,把‘光明区信访工作联席会议办公室’的权限,授权社区党委以‘发令’的方式启动,既尊重正常的运转体制,又突破了权限壁垒,使得社区‘发令’运行机制更加规范、流畅。”

在光明区委常委、政法委书记何奕飞看来,社区“发令”能够发得响,关键在于“依令考核”机制的建立,核心在于全流程公开透明。

光明区将“社区发令、部门执行”情况纳入全区政府绩效考核,把不同类别、不同等级的事项进行分类划分,明确规定各类事项区职能部门报到的时限、到场领导级别和人数,落实“每日一提醒、每周一例会、每月一分析、每季度一考核”,对不按要求落实的,在全区进行通报并在绩效考核中相应扣分,让职能部门真正以群众诉求“为令”、“闻令”而动,有力解决职能部门报到不及时、解决问题不上心等问题。

与此同时,光明区组建区委书记在内的“发令报到”综合调处群,所有发令事项的调处过程、职能部门到场情况和处置结果均在群内进行实时报告,实现问题解决全流程公开透明,每个社区每天在全区微信工作群报告当日群众诉求服务情况,做到每日清零。

此外,领导带头“闻令而动”,使得“社区发令”更具权威。光明区将一些化解难度较大的重大矛盾纠纷和重点信访积案,全部纳入区领导包案进行化解,区街两级党政领导每周至少一次下沉诉求服务站当“调解员”“接访员”“包案员”,“面对面”“一对一”解决重点矛盾纠纷事项。

据悉,今年以来,光明区街两级领导主动下社区接访群众累计102批257人次,辖区一大批重点信访案件得到妥善化解。

实现群众诉求 全流程闭环管理

光明街道居民张高洲女士,在家中通过群众诉求服务微信小程序反映:碧园路数百米的道路上窨井盖松动,光明中学附近人行道上的地砖大面积松动,存在安全隐患。光明区群众诉求服务智慧平台接报后,第一时间分发,线上指挥工程队半小时处置到位,并举一反三,对周边路面的窨井盖都进行了检查加固,处理结果实时在系统中反馈。

群众不出家门就能反映诉求场景的实现,得益于光明区借助大数据智能互联技术打造的群众诉求服务智慧管理平台。这套智慧管理系统,在区、街道、社区和个人移动端,均开设了端口,畅通了各级平台诉求信息流转渠道,实现群众诉求事项第一时间发现、第一时间受理、第一时间化解、第一时间确认、第一时间反馈的全流程闭环管理。

在光明区信访大厅的区级群众诉求服务中心,大型电子屏上显示的光明区群众诉求智慧管理平台尤为引人注目,屏幕中心是一幅光明区全景地图,全景地图分红、黄、绿三种颜色,实时显示了当前辖区群众诉求服务情况。工作人员只需一键点击,就能实时掌握各街道各部门上报事件处理进展,以及全区驻点律师、心理咨询师实时服务情况等。

据悉,光明区建立了矛盾纠纷分级预警机制,根据纠纷涉及人数、紧急程度、涉案金额等因素进行分级分类,分成一类红色、二类黄色、三类绿色三级诉求。同时,要求一类诉求10分钟审核、30分钟受理、1小时动态更新管理,并自动生成风险评估图,在区群众诉求服务智慧指挥中心实时显示、动态更新,为区党委和政府随时掌握情况、研判形势、科学决策提供依据。

与此同时,光明区建立了46个在线司法确认工作室,保证每个社区至少建立1个,对于达成调解协议的纠纷事项,半小时内完成当场申请、当场在线确认、当场制作文书、当场送达本人全部流程,让数据多跑路,使群众少跑腿,实现人民调解与司法确认无缝衔接。截至2020年6月30日,全区共完成司法确认321件,其中线上司法确认74件,给群众带来了实实在在的便利。

此外,光明区打通壁垒,实施多部门数据共享,推动信访、政法、公安、检察院、法院、教育、劳动、住建、群团等多中心数据共享、多平台合一,建成“一个入口受理、一个平台分拨、多个部门共调”的社会矛盾纠纷多元调处化解共同体。目前,光明区群众诉求智慧系统已汇入16个部门诉求数据1232条。

(据人民网)