

从“吹哨报到”到“接诉即办”再到“未诉先办”,北京把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化成基层治理效能

党建引领基层治理的实践路径

阅读提示

超大城市的基层治理如何让群众真正满意?从“吹哨报到”到“接诉即办”再到“未诉先办”,北京市持续深化党建引领,把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化成基层治理效能,逐步形成党建引领超大城市基层治理的实践路径。

本报记者 赖志凯

日前,在某互联网信息服务公司欠薪案中,先后有5批次49名劳动者拿到了分期支付欠薪的调解协议和司法确认裁定书,涉及金额169.7万余元。这是北京市“每月一题”解决高频难点民生问题,推动“主动治理、未诉先办”快速处理欠薪案的情景。

近年来,北京树立到基层一线破解难题、担当作为的鲜明导向,从“吹哨报到”到“接诉即办”再到“未诉先办”,持续深化党建引领基层治理变革,把党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化成基层治理效能,逐步形成党建引领超大城市基层治理的实践路径。

一场“街乡吹哨、部门报到”的改革

“这场持续深化党建引领基层治理变革,还得从2017年说起。”北京市政务服务管理局相关负责人说。

2017年上半年,北京市平谷区金海湖镇为根治金矿盗采多年屡禁不止难题,探索了乡镇发现盗采线索及时上报,各相关执法部门30分钟内赶到现场综合执法的机制,效果很好。

北京市委把这一探索总结提升为党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革。从2018年初开始,在全市16个区选取169个街乡试点推广,随后在全市铺开。

“吹哨报到”改革的重点是破解“看得见的管不了,管得了的看不见”的问题,通过赋予街乡权力、下沉工作力量、推进内设机构改革,着力构建简约高效的基层治理体制机制。“通过‘吹哨报到’改革,进一步增强了

街乡‘吹哨’能力,理顺了条块关系,树立了到一线解决问题的导向。”该负责人说:“我们还开发‘党员E先锋’信息平台,组织全市9000余个法人单位党组织、78万余名机关企事业单位在职党员全部归属地(居住地)街乡、社区(村)报到。深化党政群协商共治,建立健全党委统筹、组织联建、工作联动、队伍联合、服务联办、保障联享、责任联查的工作机制,引领居民和社会组织深度参与基层治理。”

坚持哨声就是群众的诉求,报到就是向群众报到,街乡通过吹响“综合执法哨、重点工作哨、应急处置哨”,有效解决群众身边的物业管理、停车、群租房、开墙打洞等老大难问题。

招募4万余名热心居民担任“小巷管家”,办好小院议事厅、居民恳谈会、居民微提案,不断强化基层民主协商,培育了居民的主人翁意识。

一条热线撬动基层治理的变革

前段时间,北京市西城区一家名为“艺人美场”的便民理发店关门撤店,涉及会员约1700人,“12345”热线接到了不少相关来电。

西城区商务局邀请来电市民代表座谈,同时接洽动员区属国有企业、社会企业。最终,“木北造型”菜百店接收原“艺人美场”持

卡会员消费,为消费者挽回损失。

2019年,北京市委持续推进党建引领“吹哨报到”改革向“四个方面”深化,即向党建引领深化、向街道(乡镇)体制改革深化、向社区治理深化、向受理市民诉求、解决群众身边的难题深化。进一步思考“哨”声来源,延展“吹哨”主体,通过让群众“吹哨”,推进“吹哨报到”改革向“接诉即办”深化。

整合64条各领域热线,建立全市统一的12345市民服务热线受理平台,将全市343个街乡镇、16个区、65个市级部门和49个公共服务企业全部接入,形成“统一模式、统一标准、左右协调、上下联动”的热线服务体系。

实施群众诉求“首接负责”制度,所有诉求直派街乡,街乡能够自行解决的,及时就地解决;需要跨部门解决的复杂问题,由街乡启动“吹哨报到”机制,调动部门力量共同研究解决。建立群众诉求分级分类快速响应机制,由12345热线平台根据诉求轻重缓急程度和行业标准,按照2小时、24小时、7天和15天四级处置模式,针对不同诉求类型,实施四级响应。

建立以接诉响应率、问题解决率和群众满意度为指标的“三率”考评机制,每月对各街乡、各区、市、县、镇、街道、村、社区、企事业单位进行考评,并通报排名。针对群众反映较多的行业问题增设“部门+行业”联合考评,以部门自办“三率”+主管行业问题“三率”作为部门月度考评成绩。

聚焦“每月一题”推动主动治理的革新

2021年以来,北京市委将“接诉即办”作为党史学习教育“我为群众办实事”的主抓手,建立“每月一题”机制。2021年聚焦房产证难办、预付费行业监管、房屋维修、老旧小区改造等27个高频民生问题。2022年又聚焦老楼加装电梯、下水管道堵塞、农村污水处理等17个问题,同步跟踪监测2021年27个问题治理成效,攻坚克难、主动治理,解决一批群众的急难愁盼问题。

“坦白说,27个问题都是难啃的硬骨头,而且各有各的难。”北京市政务服务管理局相关负责人说。因为难,所以每个民生难题都要明确一个部门牵头负责,相关单位协同配合,共同分析问题、剖析原因、厘清思路、明确目标,制定切实可行的方案,定好时间表、路线图,并抓紧深化改革、完善政策、破解难题,确保尽快解决、早见实效。

据介绍,“每月一题”,不是每个月解决完两三个问题就结束了,而是集中抓、持续抓,既看进度,更看实效。除了抓紧落实,还有督查督办、回访评估环节,最终形成一个完整的闭环系统。

“每月一题”解决民生难题,高兴的不仅是市民。“之前的职权和资源基层并不掌握,有的难题也不是一个部门负责。”一位基层干部表示,有了“每月一题”的高位推动,基层破解难题的底气更足了。

“接诉即办改革以来,12345市民服务热线共受理群众来电反映8000余万件,解决率从53%提升到94%,满意率从65%增长到95%,满意率始终高于解决率,交出了人民至上的‘北京答卷’。”北京市政务服务管理局相关负责人自豪地说。

G 心路

职场求助左右为难?

摆正心态,走向真正成熟

读者来信

您好,我是一个心思敏感的人。刚进入一个新的公司,工作中有些问题不懂,但是看着身边忙碌的同事,却不敢上前请教。“这么简单的问题您不会?”我害怕大家嘲笑我。可是不求助,工作就没法及时完成。左右为难的我该怎么办呢? 吉林 金广

专家心解

金广您好:

刚进入新环境,不管自己的实力怎样,对于工作有很多不能上手的问题,这是很正常的。但是不少人却不能够正视职场求助这件事,原因在于想得太过复杂,对于职场求助存在误区。

有些人把职场看作是竞技场,把同事看作自己的竞争对手,将职场求助看成自己暴露缺陷与弱点。

当然,有这样的竞争意识是好的,它能够激励自己在职场中不断学习,不断进步。毕竟晋升资源是有限的,把职场当作竞技场也可以理解。但是,在职场中竞争也要有一定的格局,大家在竞争中彼此帮助,互相进步才是最有效率的自我提升方式。

职场中不少人实力出众,但是却应付不来人际关系,有时候是因为脸皮薄,自尊心过强。总觉得跟同事请教是一件丢脸的事情,认为自己的短板会招来别人的轻视与嘲笑。

这种心理其实潜在反映出对于自己职场实力的不够自信,并且太过于重视别人的看法,这样的心态会限制自己在职场中对于机遇的把握,影响个人进步。

到底怎样的职场求助方式才是正确的呢?在遇到困难时,应该采取怎样的态度来向他人请教呢?

首先,应树立对求助的正确认知。进入职场,本身就是一个学习的过程,在学习过程中暴露问题是很正常的事情。与其自己纠结浪费时间,不如大大方方向身边的同事提出自己的问题,这样才能用最高的效率来解决问题。同时,刚进入职场,想要快速地与同事变得熟络起来,融入环境,主动求助也是一个拉近距离的好方法。只有产生交集,才会有更多的了解与沟通。

其次,要注意思考之后再求助。鼓励大家勇敢迈出求助的步伐,并不是说,一遇到困难,就去求助。正确的做法应该是,确定这个问题并不在自己熟悉的领域内,并且自己已经思考之后,再去向人请教。

此外,还应注意求助的方式与语气。求助时,语气态度尽量客气委婉,多用礼貌用语;求助过程中,也要对同事的解答给予及时的反馈,比如点头,或者说“这个我怎么没想到”;问题解决完毕,更应该向帮助自己的同事表达感谢。希望你尽快摆脱为难情绪,早日成为成熟的职场人。 慕娟

把群众的事当成自己的事来办

本报讯 节后开工伊始,河南省辉县市领导来到市信访接待大厅接待群众来访,现场听取群众反映诉求,分析问题解决思路,现场研判化解方案。

据介绍,针对现场刘某反映土地确权方面的问题,经向在场的黄水乡、法院、农业等部门了解事情原委、来龙去脉,听取各单位说明情况后,接访领导现场研判,责成相关单位积极配合,尽快推进信访案件办理。同时要求在解决信访问题时,首先要弄明白信访人真正的诉求,对于合理诉求要开拓思维,创新思路,依法依规,解决到位。解决疑难复杂的信访问题,要综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、协调、疏导等办法,正确处理、逐步解决。相关负责人表示,信访是送上门的群众工作,现场反映的有关土地、购房、经济纠纷等方面问题都涉及群众切身利益,不能嫌信访群众麻烦,要把群众的事儿当成自己的事儿来办,摒弃官僚思想作风,打破墨守成规的保守观念,不做“躺平式”干部,主动揽事,不向外推,部门之间相互配合,共同推进,真正为民解忧。(王红霞)

“牵手结对”整治“躺平式”干部

本报讯 为提升基层党组织保安全的战斗力,整治机关“慵、懒、散、浮”等作风问题,徐州电务段通过开展“机关作风建设年”活动,促进机关工作作风和干部作风实现质的转变。

开展活动以来,该段机关8个党支部、14个党小组分别与18个一线党支部、50个现场党小组进行结对,携手转作风、保安全,强党建。明确6个方面18项重点任务,领导干部以普通党员身份参加所在党支部主题党日活动,围绕“转变作风、提高效能、服务现场、争当排头兵”主题与支部党员交流谈心,党员干部按照把自己、职责、工作摆进去的要求,分别与现场党支部结对子。机关第七党支部调度科与电子设备车间党支部21名党员同坐一条板凳,共度一次主题党日,相关人员回答了关于电子设备问题发现排查、整治处理、故障定性等详细分析结果。通过集中讨论、个别谈心、开门纳谏、上门听课等方式,深挖细查机关作风建设存在的问题,严惩“躺平式”“梗阻型”干部。通过自查、互查和基层反馈,此次活动查出各类问题335条,针对问题制定整改方案,明确目标任务,落实“路线图”“时间表”,目前已整改95%。(刘艳军 刘时易)



江西上饶安置房建设是当地政府的民生工程。为确保工程如期完工,春节期间,中铁十五局集团四公司上饶安置房项目的职工坚守施工现场,在保障安全和质量的同时,推进这一民生工程建设提速,用精品工程托起当地百姓的安居梦。 李日招 摄



“院坝会”让百姓敞开心扉

2月3日,在重庆市璧山区七塘镇将军村“三级院坝会”上,村民、商户、干部在一起交流讨论。近年来,重庆市璧山区在基层治理实践中,全面推行区镇村“三级院坝会”,以“小院坝”撬动基层治理“大局面”,促进村民、干部、商户等亲切往来,推进基层协同治理,进一步助力乡村振兴。

新华社记者 唐奕 摄

把基层党组织的根扎进小区网格、把服务送到家门口、把矛盾化解在最基层

网格党支部打通服务百姓“最后一公里”

本报记者 吴烽恩 本报通讯员 冯晓玲

基层治理千头万绪,百姓需求各不相同。如何寻求最大“公约数”?近年来,新疆生产建设兵团第十二师屯坪社区党总支将打造“网格党支部”作为破题关键,通过打造网格小区、培养“多能”网格员,打通联系服务群众的“最后一公里”。

“大冷天有个暖和、歇脚的地方,感觉真的很暖心。”寒冬时节,在一〇四团西城东社区“暖心驿站”,刚送完快递的快递员张旭接了一杯热水边喝边说。作为一名快递小哥,长时间在户外工作,碰上下雨下雪天,挨冷受冻是常有的事。有了“暖心驿站”的“温暖”,快递小哥们都觉得冬天出门收件、派件“热乎”了不少。

随着城乡基层社会结构、生产方式和组织形态深刻变化,以网络平台经济为代表的新业态加速发展,逐步成为经济社会发展的新引擎。新业态聚集了快递员、外卖送餐员、网约车司机等大量新就业群体,已经成长为劳动大军的重要组成部分。在第十二师,从事快递、外卖的工作人员有近5000人,“渴了有水喝,热了能乘凉,累了能歇脚,困难能协调”是他们最普遍的诉求。

今年以来,第十二师创新打造快递外卖行业党建联盟,成立快递企业党支部,标准化建设6个“暖心驿站”,并持续开展快递小哥“关爱+”行动,让他们感受到家的温暖。“针对新

业态、新就业群体大量涌现的实际,十二师不断创新党建工作理念、思路 and 方式,及时完善党组织体系,抓住平台企业这个关键,落实团场、社区党组织属地管理责任,把新就业群体有效纳入城市基层党建格局,在城市发展稳定中发挥积极作用。”师党委组织部副部长梁金丽介绍说。

“我们快递小哥到社区报到,还以党员为骨干组建‘先锋骑手’服务队,参与异常情况预警、突发事件直报、物资配送等工作,构筑起一道道流动的‘保障线’。”一〇四团西山片区圆通速递负责人王贵强说。

给予暖心关怀、赋予重要角色,推动新就业群体积极融入社会治理,党组织在新兴领域中的号召力凝聚力战斗力显著增强。

地处乌鲁木齐市西山路的一〇四团,商业区集中、人口密集,流动人口多,基层党组织管理难度大。今年年初,第十二师党委组织部牵头,团场党委联动共建快递外卖行业党建联盟,盘活社区闲置用房、地下空间等阵地资源,成立2个新业态党组织,设立关爱快递

外卖小哥“暖心驿站”6个,集中开展“双找一联”行动(组织找小哥,小哥找组织,小哥联小哥)。如今,近500名“小哥”到社区报到,让散落在各地的流动党员们找到了“新家”,实现党的组织、活动、作用全覆盖。

“原来小区有邻里纠纷,或谁家水电暖维修问题,都不知道找谁解决。现在有了网格党支部,居民有了主心骨,事有人管了,难有人帮了,我们心里终于踏实了。”五一农场楼兰小区居民蔡春燕高兴地说。

位于五一农场楼兰社区的楼兰小区是一个老旧小区,2021年年底,在楼兰社区党支部的指导下,楼兰小区成立了网格党支部,开启了支部引领、党员带头、居民参与的自治管理,奏出动“民”心弦的基层治理新乐章。

为推动基层治理迈上新台阶,五一农场把网格化管理作为推进精细化治理的重要手段,构建“社区党组织+网格党支部+楼宇党小组”体系,把基层党组织的根扎进小区网格,同步建立活动阵地,把服务送到家门口、

把矛盾化解在最基层,激活基层治理的“毛细血管”和“神经末梢”。

为更好破解城市基层党建工作中的难点问题,十二师党委组织部聚焦做强团场、做优社区、做实系统、做活治理,持续深化城市基层党建引领基层治理,建立城市基层党建“12415”工作机制,构建起区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的城市基层党建新格局。

三坪农场党委持续推进抓党建促为民服务、保障民生、经济发展等各项工作,全面推行党建网格、治理网格“并网融合”及“一小区一网格党支部”管理,在全场成立了10个网格党支部,划分54个综治网格,成立15个业主委员会,做实“社区”两委+业主委员会+便民警务站(社区警务室)+物业+保安+网格党支部的“六位一体”工作机制,推动服务窗口前移,服务事项下移,让“干部多跑腿,群众少跑路”,着力解决群众的操心事、烦心事、揪心事,切实让为民服务的力量沉下去,让群众的幸福感涨起来。