

通讯员 刘宇

为进一步提升群众诉求办理和矛盾纠纷化解质效,扭转被动局面,南苑街道立足基层实际,聚焦民生热点,充分发挥社区党组织战斗堡垒作用,以“心系社区群众,着力改善民生”为宗旨,在改善民生、服务群众、凝聚人心上下功夫,探索出群众诉求化解“133”工作法,提升社区基层治理效能。



『133』工作法,提升基层治理效能

济宁市任城区南苑街道

强化党建引领“1”模式

坚持以党建为引领,以服务为宗旨,以便民为目标,以满意为标准,积极推动“1+10”社区治理共同体建设,持续提升社区党组织凝聚力战斗力。按照“一社区一特色、一社区一品牌”的标准持续构建多元化、特色化的品牌矩阵,打造出了孝养城社区“怡然安居,康乐孝养”、欣锦苑社区“欣邻里 锦和苑”、忠心闸社区“忠心为民 五XIN服务”等党建品牌,不断深化新时代社区服务内涵;按照“共建共治共享”的原则整合部门、企业、社会多方资源,根据“资源”认领“需求”形成“项目”,实现社区基层治理的资源共享和优势互补,强化社区为民、便民、安民功能,不断激发党建引领基层治理活力。

搭建服务群众“3”平台

搭建网格服务平台。深化“党建+网格”,以网格化为抓手,坚持和发展好新时代“枫桥经验”,倾力打造“枫桥式网格”,让群众幸福“满格”。网格员按照“日巡查、周排查、月清查”的标准常态化开展入户走访,全面摸排民情,倾听民声、收集民意。完善提升“网格+热线”工作机制,街道每周梳理网格员摸排的民情民意,变“被动接办”为“未诉先办”,聚焦群众关心的热点问题、突出矛盾开展专项整治。搭建网格志愿者服务团队,吸纳民警、物业、家庭医生、社区公益岗、新业态新就业群体等担任兼职网格员,充实网格一线服务力量。对居民反映的问题,网格员依靠自身力量能解决的当场解决,需要其他部门、站所解决的

积极协调相关部门、站所联动解决,不能解决的及时上报并跟进,做到将各类矛盾纠纷预防在前、调解在先,实现“琐事不出网格、小事不出社区”。

搭建协商议事平台。深耕“党建+自治”,利用红帆驿站、网格会客厅等打造协商议事场所,常态化开展党建引领基层治理“半月谈”、社区书记公开接访等活动,社区书记走出办公室与居民面对面交流谈心,向居民群众汇报社区建设重要决策,广泛征求意见,充分依靠群众,发动群众,动员更多的居民参与到社区治理中,建设社区治理共同体。探索打造“逢四说事”“诚心‘城’议”等协商议事品牌,社区党委牵头召集物业、业委会、居民代表等开展协商议事,以居民普遍关心的民生实事和小区治理中困扰群众的操心事、烦心事、揪心事为主要议事内容,把社区治理的“处方权”交给居民,推动居民自己的事自己商量着办,让大家一起“动起来”,推动社区的问题在社区就地解决,让社区治理“活起来”,有效提升基层矛盾纠纷多元化化解能力。

搭建多元共治平台。以“党建+物业”为抓手,形成书记牵头、两委带头、网格员+物业人员联合服务的社区治理模式,构建“红色物业”党建联盟,持续推进物业服务标准化、精准化、高效化。推动社区干部与业委会、物业公司“双向进入、交叉任职”,进一步加强党组织对物业管理服务工作的全面领导,深化工作例会等多方联动服务机制,督促跟进物业处理热点难点问题,共同做好小区居民诉求化解工作,推动党的主张在物业服务企业、居民小区得到落实。定期开展物业项目经理接待日活动,社区书记和物业经理在现场一同坐诊,发现问题并马上入户进行查看,马上落实解决方案,实现即接诉即办理、即调解即化解,大幅提高问题解决效率,不断提升居民群众幸福指数。

敢于直面问题、直面群众,不敷衍、不推诿、不畏难,积极主动回应群众重大关切。指导各网格主动拉起覆盖全辖区的网格微信群,书记、两委、网格员、物业管家全部进群,随时关注群内动向,及时在群内回应居民诉求,为居民答疑解惑。主动拉近与群众的距离,做实“网格走访日”活动,主动到反映过问题的居民家中走访,跟踪居民诉求,掌握真实情况;通过微信群、信息栏、为居民发放“民情联系卡”等方式公开、公示社区书记和网格员的办公电话,承诺手机24小时开机,随时回复居民问题,无论何时何地都做到“事事有回应、件件有着落”,给居民吃下“定心丸”。

做到有理有据、公平公正。依托“南苑大讲堂”和网格学院等平台定期开展群众诉求办理、矛盾纠纷化解等培训讲座,各社区定期组织开展《民法典》《物业管理条例》等专业知识的学习,持续提升网格员等社区一线力量的处理群众诉求的专业化水平。坚持依法依规、公平公正的原则,严格按照相关法律法规和政策规定办事,街道针对热点问题拟定回复、办理模板,促进群众诉求办理的规范化、标准化,既对同类问题做到“一碗水端平”“一把尺子量到底”,又对不同类问题分类施策、分层推进,切实维护居民合法权益。

做到居民满意、群众认可。注重融合联动,网格员每天和物业一同巡查小区,并随身配备民情记录本,随时记录居民反馈的各项问题,及时记录,定期梳理、及时化解。发挥楼长作用,充分发动每栋楼的居民理解、支持、配合社区治理工作,用好一个人、带动一栋楼、温暖一网格。学会换位思考,认真对待每一件问题诉求,设身处地替群众考虑,找出最佳化解方案,用心用力解决居民的急难愁盼问题。坚持以心换心,始终保持饱满的工作热情,依托“红色观影”“公益市集”等服务活动与居民积极交流互动,拉近干群感情,提升居民对社区归属感和参与感,激发居民参与社区治理的热情。

化解居民诉求“3”做到

做到有声必回、有问必应。

