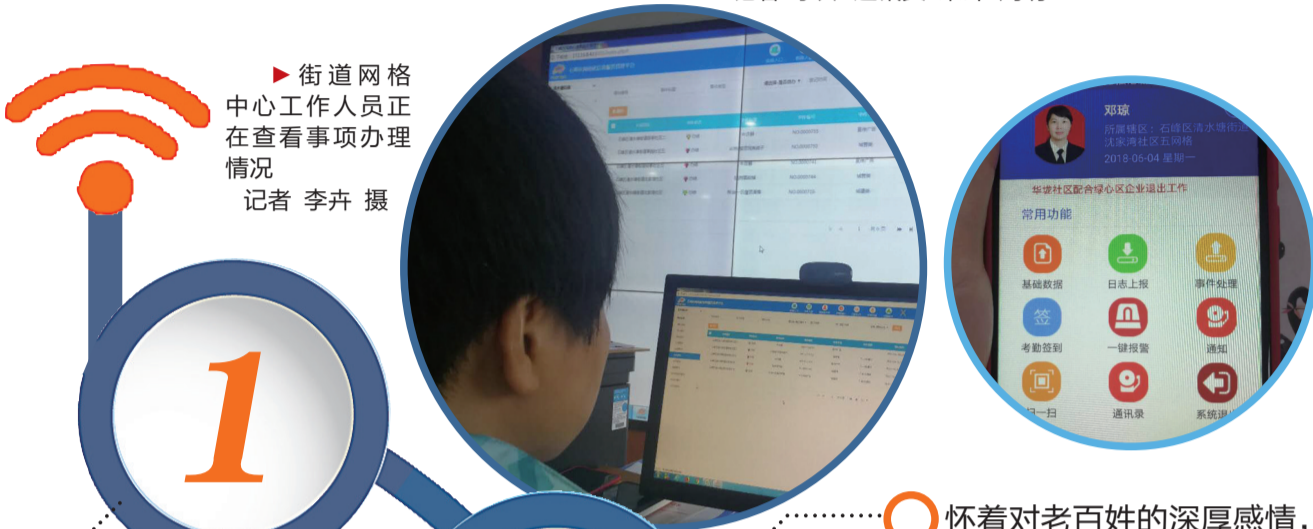


# 变“坐堂办公”到上门服务 民生无小事,件件都有痕

## 聚焦石峰区“网格化+信息化”基层治理模式改革系列报道之一

记者 李卉 通讯员 朱晖 周明



▶街道网格中心工作人员正在查看事项办理情况  
记者 李卉 摄

▶清水塘街道办事处40个网格的所有网格员和网格长手机上都安装了信息化服务管理平台  
记者 李卉 摄

### 1

“株冶职工3区16栋的屋檐破损掉落。希望尽快修复。”沈家湾社区第5网格的网格员邓琼将此条信息录入石峰区网格化信息服务管理平台后,5月28日,经过区指挥中心的审批交办,第二天,该屋檐已由区建管委修复完毕。

“为民办事必须以人民群众的需求为导向,不能用于部的成就感来代替人民群众的获得感。”石峰区委书记张建勇接受采访时表示,石峰区上下都要从老的工作思维和方式中走出来,打破社区与群众之间隔着的“玻璃门”,扭转社区行政化、机关化倾向,变“坐堂办公”为上门服务,打通联系群众的最后一公里。部门之间也要打破壁垒,运用信息化、智能化手段,深化“一站式”受理改革,实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”的目标。

推行“最多跑一次”改革,石峰区以“网格化+信息化”治理模式为抓手,去年年底便启动了试点工作。随着网格员的招募、培训、上岗采集信息,今年5月2日,石峰区网格化信息服务管理平台正式上线运行。截至6月4日,平台已经收到网格员登记事项182件,目前办结63件。预计明年年初,“网格化+信息化”治理模式将在石峰区全面实施。

### 2

怀着对老百姓的深厚感情,从办公室走到居民家里去

“必须怀着对老百姓的深厚感情来抓好此项改革。”石峰区委书记、区长邓元连始终强调民生才是高质量发展的落脚点,网格员必须主动走到老百姓中间去,充分发挥好桥梁纽带的作用。

前段时间,井塘社区张大爷不慎摔伤了腿,拄着拐杖不方便买菜、做饭。女儿正好在外派学习,保姆家里又突发状况,需要请假4天。别看4天时间不长,但老爷子的一日三餐怎么解决? 户主走访时,网格员了解了这一情况,热情地伸出援手,买来容易加工的速冻水饺、包子馒头,还联系了一家餐馆定了4天的中餐、晚餐,利用下班时间送到张大爷家里。“真是帮了

### 3

信息都在平台上跑,还鼓励社区居民当“朝阳大妈”

昨日,网格员在巡查过程中发现花果山社区中有些楼栋低楼层的厕所时而有臭气、臭水冒出。网格员初步分析是污水井堵塞不畅导致的,于是现场记录、拍照,然后上传到平台。

根据规定,网格化管理中心必须在24小时内受理。规定时间内未作出受理的或未及时处理完毕的,将被列入负面清单扣分。

一位社区党组织书记告诉记者,以前,社区居民遇到问题一般都是上社区去反映,工作人员接待了然后传达给书记、主任,再由书记、主任对接相关部门。对接进度怎么样、结果如何? 催办的压力往往都集中在书记、主任身上。同时,问题责任单位是哪里、责任人是谁? 遇到推诿情况该怎么办? 很多社区也比较尴尬。

如今,居民有问题只需对接所在网格的网格员,由网格员将问题录入管理平台,接下来事件的流转过程、

### 4

从“专干”到“多面手”,网格员的归属感增强了

从株化下岗职工到沈家湾社区临聘人员,再到网格员,邓琼觉得,身份的转变,让她的视角越发开阔,个人能力也从“专干”“一面手”变成了复合型的“多面手”。

去年年底,沈家湾社区党建专干邓琼通过招聘考试成为社区第5网格的网格员,她所在的网格有782户、1750人。除了空置户,她家家户基本都上门走访过了。

“以前我是只负责处理党建方面的工作,成为网格员之后,自己网格里所有的业务都要对接,例如民政、残联、城管、就业、大病救助、

大忙。”张大爷的女儿说,要举双手给社区网格员大大点赞。

石峰区“网格化+信息化”改革工作人员周明告诉记者,“网格化+信息化”治理模式的一大特点便是将社区工作人员全部转变为网格员,社区党组织书记担任网格长,变“坐堂办公”为上门服务,让社区工作人员从办公室走到居民家里去。此外,以前布置传达工作,往往是区里召集相关部门和街道工作人员开会,这些人再回去分头开会,办事效率较低,所以“扁平化”操作也是此次改革的重点,以后工作任务可以直接通过系统平台派发,办理情况也一目了然。

办理情况都可以查询,过程一目了然,责任也非常明晰,有效避免了居民反映无门、事件“石沉大海”,同时也能让工作中“滥竽充数、推诿拖沓”的“南郭先生”无所遁形。

平台流转的事项,除了网格员的申报外,其他例如“12345”市长热线接到的事项,街道“四个平台”(综治工作、应急救援、行政执法、便民服务平台)下派事项,区级相关事项,都在平台上流转,全面留痕。同时,改革还就事项的处理方式做出了具体规定,网格员无法现场处置的,报网格长审定后上报网格化管理中心,分流至“四个平台”处理。

那么在这次改革中,社区居民需要做些什么来配合呢? 石峰区“网格化+信息化”改革工作人员周明笑称,除了配合网格员进行基础数据采集之外,我们还鼓励居民们向“朝阳大妈”学习,发现任何问题,积极向网格员反映。

目前,石峰区“网格化+信息化”治理模式已在清水塘街道办事处开展试点,下辖的7个社区被划分为40个网格。根据中央、省、市“互联网+政务”和“最多跑一次改革”的相关要求,已经全面完成基础数据采集,数据可以和公安部门进行信息比对,从中发现问题线索。市公安交警摄像头也纳入到区网格指挥中心和清水塘街道网格中心。

“贯彻区里提出的目标,要让群众反映的事情件有着落,事事有回应。”清水塘街道办事处党委书记殷彬介绍,要实现“事项痕迹化、管理有序化、流程便捷化、处置高效化”

目前,田心、铜塘湾、响石岭、井龙街道办事处的网格员招聘、平台搭建工作也已相继启动,预计明年年初,“网格化+信息化”基层治理模式将在石峰区全面实施。



## 危地马拉火山喷发 65人遇难

危地马拉国家自然灾害协调机构4日宣布,富埃戈火山喷发遇难人数目前已上升至65人。

危地马拉国家自然灾害协调机构表示,目前该国受灾人口已超过170万人。鉴于本次喷发是富埃戈火山近年最为严重的一次,预计受灾情况还会进一步加剧。

位于危地马拉首都危地马拉城西南约40公里的富埃戈火山3日猛烈喷发,喷出的火山灰覆盖附近20平方公里区域,喷发高度约1.1万米。

(据新华社)

## 七部门明确加强网约车联合监管 约谈不改? 网约车APP要下架

记者5日从交通运输部获悉,交通运输部等七部门明确加强网约车联合监管。

近日,交通运输部、中央网信办、工业和信息化部、公安部、中国人民银行、税务总局和国家市场监督管理总局等七部门联合印发《关于加强网络预约出租汽车行业事中事后联合监管有关工作的通知》,明确了网约车行业事中事后联合监管工作流程。

### 建立网约车行业联合监管机制

通知要求,各级交通运输、网信、通信、公安、人民银行、税务、工商和市场监管等部门要建立网约车行业联合监管机制。针对未取得网约车经营许可从事网约车经营、线上线下车辆人员不一致、信息泄露、不依法纳税、不正当竞争、非法经营资金支付结算等违法违规行为,各相关管理部门可开展联合约谈。

### 拒不改正的 下架移动互联网应用程序

约谈后仍拒不改正的,相关管理部门可根据网约车平台公司违法行为严重程度,按照《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电信条例》《互联网信息服务管理办法》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关法规规定,对网约车平台公司相应采取暂停发布、下架移动互联网应用程序、停止互联网服务、6个月内停止联网或停机整顿等处置措施。

### 行政处罚 将通过信用系统公告

通知提出,要加强网约车行业事中事后联合监管应急响应和处置,探索利用互联网思维创新监管方式,对网约车平台公司的行政处罚行为通过信用系统进行公告,利用信息化手段实现部门间和各部门内部信息互通、资源共享,探索建立政府部门、企业、从业人员、乘客及行业协会共同参与的多方协同治理机制。

### 新闻背景

#### 部分企业“说一套、做一套”屡谈不改

此次7部门发文对网约车加强事中事后监管,并非突然决定。

5月10日,交通运输部官方微信号发文称,部分网约车平台公司在被约谈后,就将承诺抛之脑后,继续我行我素,视约谈为“耳旁风”。针对“屡谈不改”的网约车平台公司,交通运输部严格依法加大加重处罚力度,公开曝光企业违法违规事实、企业承诺及处罚情况。

今年以来,互联网交通运输企业被“约谈”的消息频频见诸报端。目前已有北京、上海、江苏、浙江等地的省级或市级交通运输部门,就网约车企业非法营运、扰乱市场秩序、运营安全、信息安全等突出问题约谈了有关企业,通报发现的问题,提出整改要求。

然而,部分网约车平台公司在被约谈时,态度很诚恳,承诺很到位,但约谈后,就将承诺抛之脑后,继续我行我素,视约谈为“耳旁风”。甚至有的企业被多次约谈,却仍置若罔闻,违规变本加厉,毫无诚信可言。这种“说一套、做一套”的做法,折射的是公司对依法经营的漠视和侥幸心理,损伤的是公司的信誉和投资者的信赖,损害的是人民群众的利益。

(据新华社、法制晚报)

## 美舰要穿越台湾海峡? 中方:美方应慎重处理涉台问题

在5日的外交部例行记者会上,针对美考虑派军舰穿越台湾海峡,发言人华春莹表示,美方应慎重处理涉台问题,以免损害中美关系和台海地区和平稳定。

华春莹称,中方多次强调,台湾问题是中美关系中最重要最敏

感的核心问题。美方应切实恪守一个中国原则和中美三个联合公报规定,慎重处理涉台问题,以免损害中美关系和台海地区和平稳定。

(据人民网)

## 美方公布美朝领导人会晤具体时间

美国白宫4日表示,美国和朝鲜领导人会晤预计将于新加坡当地时间12日上午9时举行。

白宫发言人桑德斯当天下午在例行记者会上透露了这一消息。桑德斯表示,美国总统特朗普与朝鲜最高领导人金正恩的会晤目前定于该时间进行,但仍有可能作出调整。

桑德斯同时透露,目前一个美国代表团仍在朝鲜非军事区与朝方进行外交协商,双方对话积极,并取得了有意义的进展。此外,另一美方先遣团队正在新加坡与朝方一起为领导人会晤做后勤准备,目前工作也已进入最后阶段。

(据新华社)

## 辽宁一处铁矿发生爆炸 已造成11死9伤

6月5日16时10分,辽宁本溪南芬区思山岭华煤集团思山岭铁矿项目部措施井施工现场,运送炸药车辆在井口发生爆炸,造成11人死亡,9人受伤,伤员已全部送医救治。

现井下25人被困,已与部分人员取得联系。本溪市委、市政府在事发后立即成立工作组赶赴现场,积极组织救援。

(据央视)

### 时事快讯

●当地时间6月4日,一辆载有37名中国游客的巴士在加拿大安大略省普雷斯科特地区的高速公路上发生交通事故,造成1人死亡,24人受伤,其中4人伤势严重。中国驻加拿大大使馆表示已启动应急机制。

●据伊朗国家电视台4日消息,伊朗最高领袖哈梅内伊当天在一个活动上宣布命令,要求伊朗原子能组织立即将铀浓缩能力恢复到19万“分离功单位”。

●沙特阿拉伯交通总局4日向10名沙特女性颁发驾照,这是沙特历史上首次向女性颁发驾照,为3个星期后女性开车上路铺平道路。

●昆明航空、国航、东航等多家航空公司发布公告,5日起开始征收国内航线燃油附加费,征收标准为每位成人旅客10元。