

社会治理有力度 百姓心里有温度

“醴陵经验”解锁现代化基层治理新密码

掌上株洲·株洲日报记者/肖捷



醴陵全景

市域是党和国家社会治理政策走向基层落实落地的转点,县域社会治理则是化解社会矛盾风险、夯实社会平安的坚实战略支点,基层社会治理现代化也是提升社会治理体系能力、创新社会共建共治共享格局的关键点。

5月29日,“2021年全国创新社会治理经验分享交流醴陵现场会”将在醴陵市举行。届时,中央、省、市领导,各领域的专家学者,各地的获奖单位代表将齐聚醴陵,分享创新社会治理典型经验,共同探讨社会治理理论的创新与发展。

该活动由人民网与中央党校(国家行政学院)社会和生态文明部联合主办,今年已经是第十届,也是该活动第一次走进湖南。此次之所以选择醴陵作为举办地,正是因为醴陵市分别于2019年和2020年先后荣获全国创新社会治理“最佳案例”“最佳案例”,为加强和创新社会治理提供了一条可复制可推广的“醴陵经验”。



夯实基层“战斗堡垒” 社区小网格撬动社会大治理

“大变样了,给我新房子都不搬家。”醴陵市来龙门街道马放塘社区的居民这样说。

各种线路密集交叉乱搭、屋顶漏水、下水道不畅、化粪池堵塞、道路破损……一年前,因修建年份已久且无物业管理,马放塘1号还是280户居民们抱怨连连、怨声载道的焦点。

网格员走访后,随即向社区及有关部门汇报了居民对改善居住环境的迫切请求。社区立刻积极响应,组织党员会议和居民会议,和社区干部一起做通私搭乱建居民的思想工作,很快地,该小区还被醴陵市纳入了年度老旧小区基础设施改造计划,小区迅速焕然一新。

马放塘1号的变化,是醴陵探索实践基层社会治理现代化的缩影。

醴陵东汉置县,既是历史厚重、科教昌荣的千年古邑,也是产业发达、蓬勃发展的千年瓷都。深厚的人文底蕴、良好的产业基础,再加上优越的交通区位优势,使得醴陵在全国百强县综合实力排名中跃居前50位,先后获评国家卫生城市、

国家园林城市、全国文明城市提名城市、全国农村“双创”示范市。同时,醴陵也正面临着经济结构、社会结构、城乡结构的巨大变革,处在产业转型升级的关键时期。原有利益格局正在调整变革,群众的各种利益诉求不断增多,社会冲突的诱因变得错综复杂,都对醴陵市的社会治理体系能力及其现代化发展提出了挑战。

如何满足人民群众对美好生活的向往,做好全面建设小康社会的答卷?近年来,醴陵围绕创新县域社会治理现代化主题,以党建为引领,以善治为目标,按照“多心合一,多网融合;统筹有序,城乡协同”的工作思路,以“三基一网”创新社会治理,着力抓基层、打基础、强基本,全面推行网格化服务管理,打通了基层治理的“最后一公里”,畅通了联系群众的“最后一米”。构建了“精细化管理、人性化服务、多元化参与、信息化支撑”的社会治理生态,基本形成了党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,持续夯实了共建共治共享的社会治理新格局。



全面抓基层,打造县域社会治理根基

醴陵市面积2157平方公里,下辖19个镇、5个街道、1个省级经济开发区,人口106万,基层社会治理情况相当复杂。建设基层服务阵地,组建一支高素质的县域社会治理队伍,是实现基层治理工作的关键。

“我们这里34个村民小组有村民3865人,留守老人和孩子比较多,需要代办的居民事项也多,我每天都会对网格内的困难群众和特殊人群进行走访慰问,尽可能地为他们提供帮助和服务。”网格员小李边说边打开工作日志本,将吴奶奶的血压值进行记录和对比,并提醒吴奶奶早晚温差大,注意保暖,有任何需要可以随时拨打网格员的电话。

像小李这样的网格员,醴陵市有820名。网格员架起了群众与政府沟通的“连心桥”,网格也成为了醴陵社会治安综合治理防控体系的新支点。

市级主要领导、相关部门责任人、镇(街道)党政负责人和村(社区)负责人是各级网格的第一责任人。每个网格设网格长、党小组长、联组长“三长”,配备督导员、调解员、城管员、安监员、网格员、巡防员等“多员”,成立了“两代表一委员”帮扶队、“五老”宣讲队、妇团文明队、志愿者

服务队、党员先锋队“五支队伍”,充实网格管理服务力量。

为了保证基层新鲜血液的输送,近三年,醴陵新招录公务员全部下沉到基层一线,同时选派103名优秀年轻干部到基层任职、挂职锻炼。举办各类培训班220期,培训基层干部2万余人次,“党员夜校”入选中组部典型案例。创新机制、引导鼓励各类人才“上山下乡”,被列为全省“柔性引才”县级试点,引进医疗、教育等行业紧缺人才近万人。深化驻村帮扶和结对帮扶,派驻工作队254支529人,派出结对帮扶干部4998名。

此外,全市统筹推进基层服务阵地建设,将基层建设投入作为财政支出重点。据悉,目前已有1636个党支部“五化”建设全面达标,完成81个村社软弱涣散党组织整顿提升,坚持费随事转,落实村(社区)党建工作、服务设施和信息化建设等经费,累计投入2.3亿元,新建改造270个村(社区)综合服务中心。坚持七成以上财力用于民生,村级运转经费提高到33万元/村、45万元/社区,探索土地流转、资源入股、资产出租等方式,增强村级实力,使得270个村集体经济“破零”,每个村集体经济平均收入超过10万元。在全市率先实现村干部养老保险全覆盖。

2020年全国创新社会治理最佳案例

全面推行“网格化+微信群” 激活社会治理“微循环” 服务群众“零距离”

2020年,醴陵市以“全面推行监督与服务微信群,走好新时代网上群众路线”案例从全国上百个典型案例中脱颖而出,获评当年的全国创新社会治理最佳案例。醴陵市委常委、政法委书记廖胜云参加颁奖典礼,作《全面推行“网格化+微信群”着力提升县域治理体系和治理能力现代化水平》典型经验发言,获得了来自全国各地代表的掌声与好评。

这一成功案例是醴陵在三基一网的基础上,全面推行“网格化+微信群”,进一步深化县域社会治理创新,激活社会治理最小单元的“代表作”。

长庆示范区马脑村定期在村群内将村级财务月支出明细公开公示,受到群众的好评;白兔潭镇荷田村、仙岳山街道万宜村将接受捐助的物资使用情况在群内“全透明”坦诚相见,赢得村民信任,增强了政府公信力;长庆示范区清潭村微信群中百姓反映饮用水的问题,办点领导、镇村、职能部门三级干部现场办公协调,妥善解决了400多人饮用水问题,村级污水处理及管网建设也即将开工……

去年,醴陵在已有的市、镇(街)、村(社区)三级综治中心之上,增设了一个“到户平台”,重塑治理体系。通过深入开展监督与服务微信群工作,全市共建立微信群672个,入群人数达24.1万人,入群率达94%,基本确保社会治理零距离。利用网络时时倾听群众诉求,最大限度让群众当家作主,使微信群成为联通百姓汇集民意的集结站。以“小微信”实现“大监督”“大服务”,推动干部下基层、办实事、解民困,不断增强老百姓的获得感、幸福感。

如果网格化管理是市域社会治理的“底座”,网格员就是决定网格化管理成效的关键因素。新冠肺炎疫情期间,在大大小小的社区、醴陵网格员恪尽职守、冲锋在前。一次次拨打电话,一次次敲开大门,一次次送菜送药,做到“有呼必应,有难必帮,有疑必解”,为社区治理带来关爱与温暖。2020年这个不平凡的年份,醴陵社会治理能力经受了一次“大考”,也促使醴陵在建立共建共治共享的社会治理工作中不断前进。

现在,对每一个醴陵网格员来说,“随时巡查、即时交办、限时办结、定时考核”这“四时机制”是他们最习以为常的工作准则。他们会定期对网格进行“一日双巡”,定期排查重点场所、重点领域、重点行业的稳定风险源和安全隐患,及时了解特殊人群情况,关注重点人群动态;对一时难以处理的事件通过终端上报,由平台按照“采集上报、立案建档、事件派遣、处置反馈、核查结案、综合评价”闭环流程进行分级分类,交由相关责任部门单位处置。真正做到了及时回应、解决群众诉求,“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”。

而他们手中的网格化管理信息系统,建有“人、地、物、情、事、组织”数据库,与便民服务、综合执法、市场监管、综合治理等平台共享信息,实现了部门间信息互联互通。

同时,醴陵进一步推进自治、法治、德治、智治“四治融合”,转变了治理方式。即:通过网络发动引导村(居)民成立议事会、红白理事会,完善村规民约,70%以上问题群众自行协商解决,20%问题镇村解决,不到10%问题通过法律途径解决。推行法律顾问进网格,为网格提供法律咨询、纠纷调解等法律服务。将乡贤、“五老”纳入网格队伍,发挥模范示范作用,培育文明乡风。依托网格化管理信息系统,建设社会治理大数据平台,共享部门数据,实现“全数据流转,全业务协同,全过程监督”。

微信群为醴陵搭建起“民呼我应、我为民知”双向互动平台,实现上情下达和下情上达的互联互通,使政府信息更加透明,决策更加科学,人民群众的诉求和诉求得到快速回应与解决。

据统计,推行监督与服务微信群工作以来,醴陵市各镇街、职能部门为群众办理各类服务事项21万余件,其中“宣传教育类”15万余件、“公示公开类”17787条、“问题反映类”5760条,“便民服务热线”36541条,“舆情处置类”2222条,群众满意率达98%。

荣誉看醴陵

2018年,醴陵市城乡社区网格化管理项目入选2018年全国加强和创新社会治理典型案例,被中南大学公共管理学院纳入课题研究,获评全国社会治理创新示范城市。

2019年,醴陵报送的典型案例《筑牢“最后一张网”,畅通“最后一公里”》入选2019年全国创新社会治理最佳案例。

2020年,醴陵市被授予“全国网格标准试点”城市,《全面推行监督与服务微信群,走好新时代网上群众路线》获评全国创新社会治理最佳案例,市网格化管理服务中心入选中国通信工业协会网格化分会理事单位,《城市管理网格员国家职业技能标准》主编单位。提炼而成的“醴陵模式”被人民网、人民日报、中国共产党新闻网、中国文明网、湖南日报、西部法制报等多家媒体报道。

2021年,赛迪顾问县域经济研究中心发布了《赛迪顾问治理能力百强县(2020)》,醴陵位列全国百强第25位。

(本版图片由受访者提供)



全面打基础,强健县域社会治理筋骨

社会稳定、经济发展是推动县域社会治理现代化的必要保障与坚实基础。而要统筹推进经济高质量发展和社会治理现代化,根本出路也在于改革治理体系、提升治理能力。

紧扣安全、稳定、环保和民生四条底线,醴陵市深入开展“平安醴陵”“法治醴陵”“无毒醴陵”“数字醴陵”四大创建,认真落实“一单四制”“记分管理”“分级负责”等安全生产各项制度,连续15年安全生产命案必破,安全生产、社会综治两项工作分别连续4年、3年获评湖南省先进,成功创建省级平安县(市),真正为人民群众缩短了可以预期、可以信赖的社会环境。组织实施“信访百案化解,维稳百日整治”行动,扎实抓好环保督查交办任务整改,这些基础工作呈现了化被动为主动、变消极为积极的良好态势,一些疑难复杂问题得到有效解决。

去年下半年,醴陵成立30余人的工作队驻村进点,与村民同吃同住,面对面做工作,采取教育引导、打击处置、兴办实事、建立机制等多管齐下、标本兼治的办法,短短两个月时间,麻石村成功实现由“乱”到“治”,村民还自发向市委、镇党委赠送锦旗,这些做法受到中央维稳办

和省市肯定。醴陵较好的产业经济基础,为社会治理创新提供了坚实的支撑,但是产业转型升级也需要政府为其营造良好管理、服务及人文环境。

为此,醴陵在广泛调研的基础上,制定出台园区招商、陶瓷产业、花炮产业、创新创业“四个十条”,累计兑现奖补资金近2亿元,惠及企业1700余家次,助推陶瓷产业产值达到740亿元、花炮产业产值达到300余亿元,玻璃、服饰等产业年均产值增长30%以上。深入推进“最多跑一次”改革,投资52亿元建成市民中心,精简优化政府部门审批职能,891项行政审批及公共服务事项实现“一站式”办理。深入推进“三创四化”,成功创建国家园林城市、国家卫生城市、全国文明城市提名城市。整合资金9亿多元推进农村人居环境整治,农村安全饮水率、垃圾无害化处理率、通组公路硬化率均达100%,卫生厕所普及率达98.6%,建成“美丽乡村”示范村144个、“最美庭院”9万余户,成功创建省级“四好农村路”示范县(市)、省级美丽乡村建设示范县,城乡面貌发生了明显变化,被网络评为“湖南最值得期待的3座城市”之一。



全面强基本,疏通县域社会治理脉络

基层社会治理工作千头万绪,为了精准社会治理的脉络,使社会治理管长远、见长效,醴陵建立了一套良好的管理机制。

数据显示,醴陵已解决企业问题3000余个,营商环境位列全国百强第30位。17个省级贫困村全部退出,11057户36519名贫困人口全部脱贫,脱贫攻坚取得全面胜利。

这是醴陵完善联系服务群众机制,坚持市领导、市直部门“五个一”制度,32名市领导牵头102个市直单位,每年联系一个基层党建帮扶点、一个城市创建帮扶点、一个乡村振兴帮扶村、一批企业、一批重点项目,把机关干部推向最基层、最前沿、最一线的成果。为了共建共治共享体系格局,完善

精细管理机制,建立党领导下的村民自治运行机制,醴陵制定出台“六基规则”,规范村级运行,村规民约和红白理事会、道德评议会、村民议事会、禁毒禁赌会实现全覆盖,基层自治顺畅高效,发挥了德治协同优势,筑牢了社会治理基石,有力推动了县域社会治理现代化,逐步形成了政府管理与基层自治有效衔接和良性互动。

同时,醴陵以建设绩效挂钩的考核方式,深入实施“五问工作法”,倒逼工作提质增效。取消了中央、省市未规定签订责任状事项及“一票否决”事项13项;严格落实“三个区分开来”,严肃查处10起造谣中伤抹黑基层干部的行为,为437名干部澄清正名,即完善了基层工作队伍的管理体系,又从根源上解决了基层工作者的后顾之忧。



全面推行网格化管理 深化县域社会治理创新

如果说社区是基层治理的关键一环,那网格就是基层治理的“神经末梢”。按照“先城区,后农村;统筹整合,全域覆盖”的建设步骤,醴陵打造了市、镇、村、网格四级联动的网格平台,把“上层千条线”汇聚到“底层一张网”。通过坚持“多网融合、城乡协同”,醴陵打通了基层治理“最后一公里”,畅通联系群众“最后一米”。

醴陵通过将市综治中心、市网格化中心、市应急指挥中心、市长热线办等“多心合一”,设立市网格化管理指挥中心。整合现有资源,统一配置要求,以片区、镇街、村社为单位,醴陵将全市划分为820个基层网格。同时,运用5G、大数据、云计算等技术,建立了市、镇(街)、村(社区)、三级综治中心,整合综治、公安、民政、卫计、司法、信访等部门职能,实行“一窗受理、统一分流、联动处置”,推动

实现多部门“一体化”运作,为群众提供“一站式”服务。该市全面推行网格化管理,通过遍布城乡各个角落的800余名网格员,借助大数据等现代信息化手段,将治理“触角”延伸至基层“神经末梢”,实现了每一寸土地有人管理,每一户家庭有人联系,每一个问题有人解决,化解了基层社会治理中的疑点难题。

醴陵开展网格化管理工作以来,累计接待群众290万余人次,解决问题8万余个,收集群众诉求16000余件,办结率、化解率、群众满意率均达到98%以上。这一网格化管理整合多部门管理服务资源的模式,做到了以事件报送开端,推动事件在流转中得到相应部门的及时处置,同时强调管理和服务并重,推动着无缝隙政府、政府部门间的协同共治。



网格员陪伴孤寡老人



公安民警上门开展法治宣传