

【社区·头条】

北蔡“民意直通车”搭建为民服务好平台



文/摄 通讯员 徐云

从群众中来到群众中去,从群众中集中起来,又到群众中坚持下去。这是党的群众路线、群众观点中最为本质的内涵。上海浦东新区北蔡镇党委、政府坚持以群众“拥护、赞成、高兴、答应”为标准,自觉聚焦成心系群众的思想共识和实际行动,提出了一系列以“民意直通车”为目标导向的为民服务具体举措,取得了良好实效。

听民意解民愁的“110”

针对城市化进程快速推进、社会管理新情况明显增多的情况,北蔡镇在2007年9月开通了24小时北蔡市民热线50910676,第一时间为民排忧解难,听取群众的意见和建议,当年就收到“来信来访量下降,为民服务主动性增强”的效果。2009年11月开通“家政便民服务”项目、2011年4月开通“心理咨询服务”项目、2012年7月开通“健康管理服务”项目。根据民生“110”受理中存在的“多头反映、多头处理、合力不强、效率不高”问题,2007年起,又率先在新区城市网格化管理的基础上,把“城市管理”拓展到“社会

管理”。2008年,社会网格化管理获国家建设部“数字社区服务示范工程”称号。2012年11月,针对社会管理难度加大和群众对管理时效的期盼,在充分试点的基础上,建立了覆盖全镇23.71平方公里,统一指挥、分块负责、网格管理、责任到人的网格化社会综合管理新格局。同年,镇社会网格化综合管理指挥中心,被评为浦东新区城市网格化管理监督(指挥)中心优秀街镇平台。

问计于民收实效

村居层面,北蔡镇建立了“六民六步法”协商决策机制。即通过“民主提事、民主议事、民主理事、民主决策、民主监事、民主评事”六个步骤,解决村居重大事项和涉及村民利益的事项,落实情况纳入对村居班子年终“三测评”内容。

镇级层面,尊重民意集中民智成为民主政治建设的举措。如开展“我为北蔡献一策”全民大讨论活动3个多月收集、收到各类建议1100余条。再如对政府每年实事工程的确定,镇党委政府把政府实事工程项目的提出和确定交给基层百姓和人大代表,从实事工程征集、汇总分类梳理、确定与否理由和反馈、相关职能部门

工作分工、镇人代会确定的形式,事先都有明确清晰的程序,以2014年政府实事工程为例,139项征集项目,拟列入的仅11项,由于民主充分,操作透明、工作到位,不仅较好地解决了需要和可能的矛盾,而且收到了实事未办已赢民心的良好效果。

政风行风重落实

在政风行风评价上,2005年开始,在村居有一本机关下基层情况登记本,什么是下、去了几次、态度好不好、解决了什么问题、效果如何,都有清清楚楚的记录,到年终统一由镇纪委汇总。平时,一支由村居威信高、能力强、经验丰富的支部书记,组成的政风行风监督员队伍,随机对机关的政风行风情况进行检查,用一位监督员的话讲,“开始一抓一大把,到后来越来越少了”。镇党委对口联系村居,了解基层对机关作风的反映也是一项“规定动作”。一位党委班子成员在谈体会时说“作风建设不缺制度,缺少的是执行、效果和评价,解决好“制度不落实”怎么办问题,在北蔡不只是落实了,而且是发展了、创新了、自觉了”。

干群联系制度化

北蔡镇党委班子带领机关干部自觉践行“三四五工作法”,也即“三本三访”、“四个第一时间”、“五个一次”的工作方法。“三本三访”是指每一位镇机关和村居干部都要提交民情日记、联系工作日记、首访接待日记,下基层的时间、内容和解决的问题以及群众的意见等,年终由镇纪委统一检查考核和评价。“四个第一时间”是指对社区百姓反映的问题必须第一时间到场,第一时间给百姓解惑解答,第一周内把没有解决的事项上报并主动协调协商,第一个月内必须研究处置并反馈进展和结果。“五个一次”是指每月至少一次下基层,每年至少参加一次基层班子会议,一次党员大会,一次村居代表大会,一次村居座谈会。通过这些制度建立,进一步拉近了干部与群众间的距离。



【社区·随笔】

来自加拿大的国际安全社区认证中心的认证员劳拉教授。经过一天半的考察、认证后宣布,洋泾街道通过了由他主持的国际安全社区现场认证,即将加入全世界已超过300多个成员的国际安全社区大家庭中。(本报3月7日B6版)

近期,浦东的洋泾、潍坊等街道连续通过由世界卫生组织有关专家参加的国际安全社区的现场验收,笔者受邀参与了部分地点的验收工作,深感社区安全工作的困难性和迫切性,尤其是这些安全项目大多涉及老年人、残疾人,在校学生等社区生活中最需要安全保障的群体。

谈及社区建设,人们往往看重的是基础设施、配套建设,特别是学校、医院、购物等方面,而除了这些生活的“必需品”外,社区安全也应该是社区建设的重要组成部分,小到一桌一角,大到防火设备,都与居民生活安全和健康息息相关。我们看到了其中有项目已经卓有成效,比如潍坊社区开展的竹园中学“红帽子”校门伤害预防项目,通过与交警大队和红帽子志愿者的服务增强了学生安全意识,使校门口的交通秩序得到了很大的改善,2012年至今没有发生过一起交通事故,家长和学生的安全意识普遍提高;有些项目在探索中不断完善,比如洋泾街道的社区劳务工伤伤害预防项目,有些项目与社区的为老服务很好地结合在一起,比如许多社区都在开展的老年人日间服务中心项目。从中我们深切地感受到安全社区建设是一项利民惠民的系统工程,其涉及到公安、交通、消防、城管、卫生服务、教育机构等社区治理的方方面面,做好实为不易。

我们的社区生活不仅是便捷的,更应该是健康安全的。

安全社区：百姓很需要

□小王

【社区·做法】

培育村务“热心肠” 共谱和谐新篇章



文/南海村 梁作强

村里谁家养的羊跑出来了,总有人帮忙赶回家去;谁家造房子了,总有人宣讲政策;谁家遇到困难了,总有人热心帮助;谁家和邻居有矛盾了,总有人从中调解……在南海村,活跃着一支10余人的关心村级事务的热心肠们,他们大都白发苍苍,但都精神矍铄;他们都赋闲在家,但都关心村里的各项工作;他们大都没有太高的文化,但都对村里的基本情况了如指掌。

近年来,随着经济的快速发展,整个村庄的面貌发生了大变化,村民收入有了较大增长的同时,诉求也日益增多。村“两委”班子经过多次走访调研,并通过召开党小组长、村民小组长、党员代表、村民代表等各类座谈会、交流会,形成了一套行之有效的有效的工作方法,有力地激励了这些“热心肠”参与村级事务的积极性和主动性,也提高了矛盾调解、帮困助老等的有效性和实效性。

辟场地、搭平台,后勤保障切实到位。活跃在村里的“热心肠”们因为没有固定的场地和讨论机制只能对了解到的矛盾和群众遇到的困难“单打独斗”。为此,村“两委”讨论后决定,辟出老年活动室的一间房屋作为活动场地,并配备相应的基础设施。同时,在党员群众每日早晨读书看报聊时事的基础上增加议村级事务、话邻里和谐等内容,搭建一个参与村级事务讨论的平台。

合资源、勤走访,一手信息真实可靠。南海村着重梳理汇总了部分积极参与村级事务的党员、群众骨干的基本信息,有效整合了一批由退休干部、退休教师、退休职工

和村里群众骨干组成的工作团队。在此基础上,将在党员家庭挂牌活动、文明户创建活动中涌现出的先进典型也逐步纳入到这支队伍中来,将组团式联系服务群众工作团队中的骨干成员与逐步吸收到其中,壮大了力量,在更广的范围内汇集民智、形成共识。团队成员利用“接地气”的先天优势,经常早晚时间段到群众家里走访聊天,为村级和谐作出积极贡献。

勤学习、通信息,价值引领坚定不移。帮助村里的邻居、美化家园不需要太多的专业知识,但是调解矛盾、答疑解惑都需要严格的专业知识加以支撑,只有这样,才能言之有理、处置有据,才能让群众信服和满意。同时,只有自身有较高的政治觉悟、坚定的立场,才能做到公道公正、不偏不倚。为此,村“两委”综合利用骨干座谈会、上级文件通报、党小组会、党员(代表)大会等多种时机加以培训,纯洁思想、普及知识;团队成员也定期开展讨论和交流活动,统一思想和工作措施。村“两委”也通过多种形式及时将问题处理的进展情况进行通报,进一步增强了村“两委”工作的公开性和透

明度,增强了工作的向心力。

善挖掘、强宣传,多种奖励相得益彰。村“两委”坚持利用组团式联系服务群众例会制度定期召开团队会议,交流和探讨近期遇到的问题,总结提炼工作经验,发掘行之有效的群众工作方法和群众认可度高的典型人物;在党小组活动、“微型党课”等场合,鼓励党员和群众骨干以现身说法的形式回顾近期的好人好事,用实际行动教育引导村民。年终,村“两委”将结合本年度团队成员的表现情况,在综合群众评价的基础上予以定级,给予适当的奖励,既增强了团队成员自身的荣誉感,也有效遏制了村级矛盾的发生。

【启示】

开展群众自治工作,关键是要在党支部的领导下,培育一支关心村级事务、政治思想坚定、具有一定业务知识的核心和骨干,有效整合“热心肠”们,完善工作平台和工作机制,加强对“热心肠”工作的宣传培训,吸引更多热心人参与到村级事务中来,有效形成“大家的事情大家看、大家的事情大家办、大家的事情大家管(监督)”的良好格局。