

办好群众身边事 织密为民服务网

■ 贺勇

为办好群众身边事,北京市房山区燕山地区在深化“吹哨报到”机制、做好“接诉即办”工作中,积极探索党建引领“三呼三应”工作思路,通过“有呼必应”“一呼百应”“未呼先应”,推进地区治理体系构建和治理能力水平提升,第一时间解决好群众急难愁盼问题。根据2021年度北京市“接诉即办”工作成绩单,燕山地区综合成绩85.28分,所辖星城、向阳、迎风、东风4个街道共计14次获得全市第一名。

“只有坚持民有所呼、我有所应的要求,把群众的诉求往快里办、往实里办、往深里办,才能织密为民服务网,让群众满意。”星城街道第七社区党总支书记李立英说。

“有呼必应”  
群众诉求第一时间办理

燕山地区是上世纪六七十年代为大型国企配套建设的生活区,如今房屋老旧破损,市政配套落后,而且人口老龄化趋势明显,给社会治理带来很多困难。去年冬天,东风街道办事处工作人员刘畅接到居民诉求:“眼看采暖季来临,家里存煤即所剩无几。”原来,东风街道东

流水社区主体部分已经纳入燕山地区“厂中村”腾退计划,社区居民大多喜气洋洋搬进新房,不在腾退范围内的丁东路10号院26户居民面临着采暖难题。

东风街道工作人员走访发现,丁东路10号院属于企业自管房。该企业称自身经营不善,无力为厂内职工提供生活保障。“企业管不了,政府必须想办法兜底。”东风街道负责人态度十分明确。原有采暖方式难以继,刘畅便带着东风街道诉求处置中心工作人员与燕山供热、房山燃气集团、热电厂等单位联系。如接入热力管线,距离远、投资大;如自建锅炉采暖,需要接入天然气管道,投资超预算……

“‘呼’是群众对美好生活的现实需求,党员干部必须‘有呼必应’。”刘畅等一批人不断想法子,找出路,最终确定采用电采暖的方式,筹集13万元资金对供电设施进行改造。“电暖气装上后,家里很暖和,生活很方便。”居民张女士说。

“把群众的事当自家事”,燕山地区在推进接诉即办工作中,坚决执行首问负责制,避免含糊不清的答复,更不能使用“不知道”“不清楚”“不归我管”等语言予以拒绝。为确保市民诉求得到快速有效处置,燕山地区各街道成立“接诉即办”工作专班,全天接收热线来电,第

一时间派单,各街道、社区、物业单位接单后立即安排力量进行处置;第一时间无法处置完毕的,必须与来电人取得联系,说明办理情况、工作安排、完成时限,力求保证“接单即处,高效办理”。

“一呼百应”  
多方联动提供精细服务

“终于装上了电梯,以后再也不用为上下楼发愁了。”家住星城街道健德二里41号楼5单元6楼的杨启云老人,看着已投运的电梯激动地说。杨启云的老伴患病,每周都要去医院做好几次治疗。原来老楼没有电梯,上下楼很不方便。

尽管面临着筹资难、实施难、居民意见协调难三道坎,星城街道还是立刻行动起来。住建委委托第三方开展实地调研,针对辖区135栋多层住宅501个单元楼逐楼逐单元分别设计制定2至3套方案;街道负责牵头筹措资金;社区负责做好入户宣传工作,减少居民疑虑,确保前期工作落实到位……

“各部门密切配合,群众的急难愁盼有人办、马上办、办得好。”燕山地区工委副书记、组织部部长晏利平介绍,燕山地区按照“党建引领、区域联动、共治共享”思路,最大程度凝聚起基层治理合力。

按照相关规定,老旧小区加装电梯工

作需2/3业主同意且其他业主不反对。街道和社区工作人员挨家挨户走访、耐心劝说。“我们充分发挥老党员、老工友志愿者、文明引导员、社会治理监督员等群体的作用,耐心细致做好群众思想工作。”星城街道党工委书记吴雅静说。

在健德二里加装电梯过程中,老党员干启荣主动参与,耐心细致地做好低层住户的工作。最终,18张签了“同意”的表格交到了干启荣手中。“从过去苦不堪言,到如今各方满意,‘一呼百应’把办不成的事办成了!”杨启云很感慨。

“未呼先应”  
未雨绸缪做好源头治理

近年来,越来越多的居民用起了电动自行车,然而因不规范充电引发的问题时有发生,12345热线关于电动自行车充电的投诉量居高不下。

燕山地区将小区充电设施建设纳入“我为群众办实事”实践活动重点民生项目清单,同时召集辖区4个街道相关负责人、物业公司等部门召开联席会,探讨充电桩建设实施方案。一场为居住区配套建设集中充电设施的行动在燕山地区全面展开。

摸排结果显示,社区绝大多数居民都支持建设电动自行车充电桩,同时也

提出了自己的疑虑:充电价格贵不贵?安全性如何?物业公司也有畏难情绪,建设充电桩既需要对原有车棚进行翻新改造,又要重新规划、铺设内部线路,仅靠物业难以负担。

为了打消居民顾虑,解决物业资金难题,燕山地区工委决定,先期改造资金由政府经费承担,物业公司负责引入充电桩运维企业,并做好维护和管理工作。去年年底,燕和园社区2个充电桩20个接口如期投入使用,另外24个充电桩、220个充电口正在建设中。“现在我下班直接把电动自行车停到充电桩那充电,基本上2块钱就能充满电,方便不说,家里也宽敞了。”燕和园社区的老刘对自家楼下的充电桩十分满意。

截至今年2月底,燕山地区工委已为四个街道16个社区安装充电桩40个,预计今年内完成336个充电桩,可满足2538辆电动自行车的充电需求,将彻底解决电动自行车上楼充电这一安全隐患。

从“被动”解决到“主动”发现,再到提前预防,燕山地区在“接诉即办”基础上推出新,提出了“未呼先应”的工作思路,早想一步、早做一步。

(据《人民日报》)

治理前沿

公开视窗

重庆

加快推进政务全渝通办

**本报消息** 记者日前从重庆市政府办公厅获悉,《重庆市深入推进政务服务事项通办改革深化“全渝通办”工作方案》公开发布。根据方案,2023年底前,重庆将全面建成公平普惠、优质高效的政务服务“全渝通办”体系。

据了解,“全渝通办”将依托“渝快办”一体化政务服务平台,通过统一事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综合窗口设置、系统支撑等“六个统一”,全面推进政务服务方式和流程系统性重塑,促进线上“一网通办”和线下“一窗综办”协同融合,全面构建“标准统一、就近交件、协同办理、一次办成”的政务服务新模式,更好满足企业和群众市内外异地办事需求。

重庆将优化数字政务服务供给,提升数据共享能力,建立完善数据共享协调机制,发布政务服务数据共享应用清单。有关部门可通过数据核验获得的信息,不再要求申请人重复填写、提供,避免“多地跑”“折返跑”。

黑龙江

启动人民监督员换届选任工作

**本报消息** 日前,记者从黑龙江省人民政府新闻办公室举行的新闻发布会上获悉:黑龙江即将开展省级人民监督员换届选任工作,换届选任220名省级人民检察院人民监督员。

人民监督员制度是对检察机关检察权实行监督的制度,是人民群众有序参与司法、监督司法的重要形式。人民监督员每届任期5年,本届273名省级人民检察院人民监督员现已届满。

据了解,该省司法行政机关和检察机关密切配合,结合实际完善人民监督员选任管理具体措施,共同推动人民监督员制度健康发展。截至去年底,全省在任人民监督员共1284名。根据检察机关的工作需要,全省司法行政机关已从人民监督员信息库中随机抽选了5073人次,参加了2888件次监督活动,不断提高检察工作透明度。

宁夏

对社会组织加强监管

**本报消息** 记者日前从宁夏回族自治区民政厅获悉,宁夏印发《关于推进“十四五”社会组织高质量发展的实施意见》,其中提出,到2025年,在社会组织登记数量严格保持合理规模基础上,社会组织专职工作人员数量达到3.76万人,涉及领域全覆盖,获得3A(含)以上评估等级的全区性社会组织占自治区登记社会组织比例达到25%。

在推进制度化监管方面,将强化对社会组织非营利性、非行政性监管。深化行业协会商会改革,完善行业治理、行业自律、行业服务功能,重点治理依托公权力强制入会、乱收会费、违规开展评比达标表彰、党政领导干部违规兼职等问题。规范社会组织投资设立企业行为,严禁违法开展关联交易、涉企收费、对外投资、募捐和捐赠等行为。

同时,将建立专业化、社会化第三方监督机制。健全社会组织年检年报制度,规范社会组织年度报告内容和信息公开方式。加强社会组织信用信息管理、共享与公开,健全社会组织信用体系建设,完善社会组织“活动异常名录”“严重违法失信名单”制度,推动信用联合奖惩。

所在,提出解决方案。通过民事民议、筹资投劳的方式,臭鱼塘很快被填平,一座漂亮的小公园也拔地而起。在治理的过程中,村民们尝到了“自己作主”的甜头。

在与兰沟村相隔不远的高台镇百家池村,这里最热闹的地方莫过于“邻里百家”,这里不仅是村民交流议事的地方,还是村民们享受民生事项代办的场所。如今,百家池村的“邻里百家”已发展成为村民“自发来、乐意听、愿意说”的自治空间。

墙内开花远近飘香。百家池村建立的“乡贤汇”平台吸引了不少乡贤的目光,目前,该平台已经聚集了40名乡村规划师、本地乡贤、基层老党员、退休老干部等,他们成立村级发展规划领导小组,用自己的能量“反哺家乡”,为村级发展规划出谋划策。

“九层之台,起于垒土”。四川省各试点地区深刻认识到自治在市域社会治理中的基础性作用,通过坚持和完善基层群众的自治制度,充分调动社会主体参与市域社会治理现代化试点的积极性、主动性、创造性,充分释放基层动能,形成了政府治理和社会调节、居民自治的良性互动。

(据中国长安网)

基层探索

全过程人民民主的生动实践

■ 刘佳义

习近平总书记强调:“人民通过选举、投票行使权利和人民内部各方面在重大决策之前进行充分协商,尽可能就共同性问题取得一致意见,是中国特色社会主义民主的两种重要形式。”每年召开全国两会这一重要制度安排,是在我国社会主义民主政治实践中形成的。这一制度安排已成为中国共产党领导人民实现全过程人民民主的生动实践,体现了全过程人民民主把选举民主与协商民主结合起来,把民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督贯通起来的特点和优势,充分证明全过程人民民主是最广泛、最真实、最管用的社会主义民主。

充分广泛反映人民呼声。习近平总书记指出:“一个国家民主不民主,关键在于是不是真正做到了人民当家作主”。我国人民通过人民代表大会有效行使国家权力,人民代表大会制度最大限度保障了人民当家作主。全国人民代表大会是最高国家权力机关,全国人民代表大会及其常务委员会行使国家立法权,全国人民代表大会对事关国家发展、人民利益的重大问题,包括国民经济和社会发展规划和计划执行情况的报告、国家的预算和预算执行情况的报告行使审查和批准权等,全国人民代表大会及其常务委员会行使对宪法实施、“一府一委两院”工作等的监督权。人大代表来自人民,具有广泛代表性。在每年的全国人大会议上,近3000名全国人大代表共商国家发展大计、共议民生热点问题,党和国家领导人当面倾听意见建议,推动人民的所思所盼融入国家发展顶层设计。人民政协是人民民主的重要实现形式,是具有中国特色的制度安排,能够有效保障人民参与国家生活和社会生活的管理。在人民政协,各党派团体、各族各界人士发挥在界别群众中的代表作用,通过提案、委员视察考察、专题调研、反映社情民意等经常性工作有效参与国家治理,最大限度集思广益、凝聚共识。在每年的全国政协会议上,全国政协委员代表各界群众参与国是、履行职责,广泛反映民意,为改革发展建言献策。全国政协委员还要列席全国人大会议,参加对有关法律修改、“一府两院”工作报告等的讨论。全国两会生动展现了我国全

过程人民民主的广泛性和真实性,充分说明我国人民当家作主的权利真正落到了实处。

推进科学决策、民主决策。民主决策是全过程人民民主的重要一环。经过科学民主程序作出好的决策,能够反映人民意愿、保障人民权益、增进人民福祉。全国两会是汇聚众智众力,推进科学决策、民主决策的重要平台。国家机关依法认真办理代表委员提出的议案提案,将他们提出的许多意见建议融入政策决策制定和落实过程中,有效促进党和国家各项事业发展。比如,2021年国务院部门共办理两会期间代表建议8666件、委员提案5718件,分别占总数的96.4%和93.4%。各部门认真研究代表委员的意见建议,共采纳意见建议4300多条,出台相关政策措施1600多项,在着力做好“十四五”专项规划编制工作、推动经济社会高质量发展、增进民生福祉、改善生态环境质量、推进实施乡村振兴战略等重点领域取得成效。

加强科学有效的民主监督。当前,我国已经探索构建起一套有机贯通、相互协调的监督体系,形成了配置科学、权责协同、运行高效的监督网络,人大监督、政协民主监督是其中的重要组成部分。人民代表大会对宪法法律的实施、重大决策部署的落实等开展监督。人民政协以宪法、政协章程和相关政策为依据,集协商、监督、参与、合作于一体,重点就党和国家重大方针政策和重要决策部署的贯彻落实情况,以提出意见、批评、建议的方式进行协商式监督,协助党和政府解决问题、改进工作、增进团结、凝心聚力。

习近平总书记指出:“各国国情不同,每个国家的政治制度都是独特的,都是由这个国家的人民决定的,都是在这个国家历史传承、文化传统、经济社会发展基础上长期发展、渐进改进、内生性演化的结果。”全国两会是全过程人民民主的生动实践,这一制度安排是从中国的社会土壤中生长起来的,体现了人民的意志和要求,因而有生命力、有效率。我们要坚定政治制度自信,把全过程人民民主的优势充分发挥出来。

民主谭



“饮茶议事”:全过程人民民主的基层实践

■ 陈尚营

在安徽省淮北市濉溪县临涣镇,林立的茶馆天蒙蒙亮便开门迎客。600多年来,临涣人饮茶的习惯代代沿袭,“饮茶议事”成为小镇居民的传统,也促成了“人大代表谈心室”在茶馆里诞生。

2017年,临涣镇人大主席团在传承数百年茶文化的茶馆,同时也是群众协商议事最集中的地方,挂牌成立“人大代表谈心室”,为群众交心谈心、提出建议、化解矛盾提供场所。每月的人大代表接待日,县和镇人大代表都会在这里接待选民群众。

古朴的茶馆里,60岁的临涣村民刘进华是常客,他常常与乡亲们一边喝茶,一边议论镇里、村里的大小事。这些茶客在今年3月的人大代表接待日提出了在镇上合适的位置修建公厕的建议,这样既方便游客,也利于提升小镇形象。

“在茶馆里有啥话想说就说,也敢说。”年逾古稀的张云孝“泡”在茶馆里10多年,只要有空,人大代表接待日他就不会缺席。他说,自己提出的建议,很快就会有回应,这让他觉得说话“管用”。

5年来,通过“饮茶议事”,修路筑渠、路灯维修等诸多百姓关切事得以解决。以茶为媒,化解民忧。临涣镇利用茶馆这一有效载体,大胆探索自治、德治、法治有机融合的基层治理新模式,深入推进基层民主实践。茶馆里设有调解室,在“调解达人”的斡旋下,一壶茶的工夫可避免一场官司,几块钱的成本就能化解邻里纠纷。近年来,临涣镇各类茶馆调解组织共调解纠纷1500余件,调解成功率达95%。

“依靠群众自己解决自己的事。”王士宏是临涣镇茶馆调解中心主任,有着30多年人民调解经验,“通过茶馆说事人民调解,增强了基层群众的民主意识和民主能力,培养了基层群众的民主习惯。”

不仅是在茶馆里,基层议事也常常在这样的场景中开始:众人围坐一桌,每人面前一杯茶。距离临涣镇60公里之外,黄山市歙县杞梓里镇民主村,村里的大事小情也常常是在会议室的茶香里,在村民们七嘴八舌的讨论和协商中作出决策。

村民方乐群参加过很多次这样的“茶话会”。“去年村里要修一座桥,这是

大好事。但住在沿河两岸的村民比较多,又比较分散,都想把桥建在离自己家近的地方。”方乐群说。

村里召集大家一起协商。民主村党总支书记汪金禄说明了选择建桥地点的原则,首先要尽可能方便更多的村民,其次这个地点还要符合建桥的条件。

前期意见征求工作做得充分,后面建设就很顺利。去年年底,这座便民桥建成,取名“振兴桥”。“村里的事情,涉及每个人的利益,有不同意见很正常,大家一起商量,总能找到那个‘最大公约数’。”汪金禄说,“民主是我们的村名,也是我们每个人的习惯。”

商以求同,协以成事。“茶馆接待日的做法就是全过程人民民主的基层实践。”临涣镇原人大主席何维军说。在临涣镇镇长董杨看来,民主不仅体现在选举,还要丰富参与渠道,让人民参与到社会治理当中,让民主得到最有效的表达。目前,当地政府人员已常态化走进茶馆倾听民意。董杨说:“只有发扬人民民主,才能把人民的智慧和力量凝聚到推动工作中来。”

(据新华社)

■ 马利民

全国市域社会治理现代化试点工作部署以来,四川省全面落实试点各项工作,取得了阶段性成效,社会治理突出问题逐步破解,社会治理基层基础不断夯实,共建共治共享格局日益显现。

“小积分”累积群众好习惯  
共建基层治理“大平台”

“你积了几个‘铜币’?”最近,四川省乐山市沙湾区铜河街道的住户们一见面,总免不了聊上这么一句。

所谓“铜币”,就是沙湾区铜河街道办事处建立的“铜河580”积分平台,居民通过参与志愿服务、宣传学习、社区治理、信息上报等方式积分数,当地群众形象地将积分比喻为“铜币”。

“‘铜币’可以在商城里享受兑换、折扣等一系列福利。目前我们的积分平台已经有60多家商户入驻,12000余名注册用户参与积分,积分越多享受的福利就越多。”铜河街道办事处党工委书记廖

德云向记者介绍,通过监督、评选等手段,对商家进行规范,让该平台积得到分,兑得上礼品,以此建立起一个“社会信用大超市”,群众也乐于边积分,边逛“超市”。

“积分制”不仅有积分,还有扣分。在乐山市夹江县金银河村,村民家里脏乱差会被扣200积分,其他的不良习惯和文明行为也会被扣分。金银河村党委副书记兼村纪委书记郑江强说:“扣分达到负数,我们就会做村民的思想工作,帮他分析原因,解决问题。”

目前,乐山市已在所有村(社区)全面推行“积分制”管理,通过群众的参与,纠纷多发、陋风陋俗、治安乱象等社会治理难题得到有效解决,群众的幸福感和满意度得到有力提升。如今,全市共成功创建96个省级“六无”(无黑恶、无毒害、无邪教、无命案、无重大安全事故、无群体性事件)平安村(社区)。

张旭枝是乐山市沙湾区双山村的村民,是一名积分“积极分子”。她表示,刚开始参与的目的主要是为了更多兑换礼品,后来发现通过参与,村里的

环境是越来越好,自己的成就感也就越来越强。像张旭枝这样通过积分参与村(社区)自治的群众还有很多,“自扫门前雪”已成过去式,“凡事搭把手”正在成为群众的新风尚。

“茶调委”护航产业发展  
共治矛盾纠纷“老大难”

阳春三月,正是春茶采摘的好时节,雅安市名山区百丈镇解放村的茶农们,迎来了一年中最忙碌的季节。解放村所在的名山区素有“世界茶都”之称,是蒙顶山茶的主产地,全区共有茶园35万亩,种茶大户、贩茶企业多达千家,茶产业不仅关系着当地群众的生产生活,还关系着全区的社会稳定。

“我们村家家户户都种茶、卖茶,与茶相关的纠纷也时有发生。”解放村党委书记彭启华告诉记者,在解放村,矛盾纠纷产生的根本基本跟茶产业相关,贯穿于茶叶生产、销售全过程。茶树苗买卖欺诈,茶叶交易缺少两、鱼目混

珠等都是当地最为常见的纠纷类型。

“与一般纠纷不同的是,涉及茶产业的矛盾纠纷更为复杂,专业调解员虽然能够很快介入纠纷调解,但他们大多对茶叶相关的知识了解不多,对于茶叶交易规则更是知之甚少。”名山区委政法委政治处主任陈娅介绍说,在这样的背景下,“茶调委”应运而生。

基于涉及茶产业的矛盾纠纷调解工作的专业性,在“茶调委”组成成员中,除了司法助理员、村干部、民警、公益律师外,还专门成立了调委会人才库,吸纳与茶叶相关的人员,比如经验丰富的种茶大户、茶艺师、评茶师等。他们在调解过程中给出专业的意见、权威的见解,使调解工作事半功倍。

“以往发生茶业交易纠纷,要不就通过诉讼解决,牵扯大量的时间和精力,要不就僵持不下,矛盾得不到有效化解,隐患也就产生了。”当地一位茶农说,有了“茶调委”,很多矛盾纠纷在基层就能得到解决,大大降低了时间成本与人力成本,规范了当地