

## 学习宣传贯彻党的十八大四中全会精神

## 加强和创新社会治理 推动我区高端绿色发展

● 区委研究室 赵恩国

党的十八大以来,习近平总书记发表了系列重要讲话,提出全面深化改革的总目标是完善和发展中国特色社会主义制度,推进国家治理体系和治理能力现代化。在十八届四中全会上的讲话中,围绕创新社会治理,习近平总书记提出了一系列新观点新论断新要求,这些新思想与改革总目标相呼应,是我们党社会建设理论和实践的新发展。我们应深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神,特别是视察北京的重要讲话精神,切实加强和创新社会治理,推动我区高端绿色发展。

## 一、加强和创新社会治理,必须坚持党建统领,构建“三大格局”。

中国共产党的领导是中国特色社会主义的最本质特征。加强和创新社会管理,必须坚持和加强党的领导。一是要建立起“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与”的社会治理新格局,充分发挥党委在加强和创新社会治理中的总揽全局、协调各方的领导核心作用,把各方面的力量凝聚起来,把各种资源有

效整合起来。二是要建立区域化“大党建”格局。以街道党工委为主体,以社会单位为基础,以“两新”组织为重点,通过“门店联建”、“楼宇共建”等方式,推动实现党的组织和党的工作全覆盖,确保社会治理的正确方向。三是建立基层党组织推动社会治理工作格局。按照从严治党的要求,落实管党治党责任,切实加强服务型党组织建设,深入开展“三级联创”,发挥好基层党组织的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用,特别是要巩固和拓展党的群众路线教育实践活动成果,把党的政治优势、组织优势转化为管理优势、服务优势,引领和推动社会治理创新发展。

## 二、加强和创新社会治理,必须坚持依法治理,构建“八大体系”。

全面贯彻党的十八大四中全会部署,推进社会治理法治化水平。一是建立综合执法体系。社会治理的主要问题在于执法工作的分散性,需要建立执法力量和执法手段一体的综合执法体系,形成综合执法合力。二是建立科学的

人口调控体系。社会治理实质是对人口的治理。要实施积极的人口调控政策,通过调整和疏解首都非核心功能,发展“高精尖”经济结构,有效控制人口规模,不断优化人口结构。三是建立民生保障体系。着力推动教育、医疗、文化等基本公共服务均等化,特别是要把城乡结合部、棚户区改造作为最大的民生工程抓紧抓好,切实依法维护群众现实利益。四是建立基层民主协商体系。推动协商民主广泛多层次制度化发展。特别是要加强基层协商民主建设,科学界定社区党组织、社区居委会和社区服务站的关系和职能,明确社会单位、物业管理企业、业主委员会的协商责任,发挥社会的自治功能。五是建立社会组织的管理体系。加强“枢纽型”社会组织建设,培育和发展以服务社区为导向的新型社会组织,对其他非政府组织加强监督管理,推动社会组织健康发展,更好地服务人民群众。六是建立社会诚信体系。人无诚信不立,国无诚信不宁。要建立起完善管用的信用系统,健全社会诚信制度,大

力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设,充分发挥信用建设系统的引导评价功能,形成全民自觉遵纪守法、诚实守信的良好社会风尚。建立健全守信失信的奖惩激励约束机制,维护社会的公平正义。七是建立公共安全体系。坚持预防和应急并重、常态和非常态结合的原则,建立健全突发事件应急体系,加强全民风险防范能力和政府应急处置能力建设。八是完善虚拟社会管理体系。坚持建设与管理并重、发展与管理同步,健全网上舆论引导机制,鼓励和引导网民通过网络平台理性参与社会管理。

## 三、加强和创新社会治理,必须坚持改革创新,健全“六大机制”。

加强和创新社会治理,是社会治理领域的一场改革。要紧紧抓住社会治理体系现代化这个根本,进一步完善体制机制。一是健全维护群众利益机制。正确把握最广大人民群众根本利益、现阶段群众共同利益、不同群体特殊利益的关系,建立科学有效的群众利益协

调机制、群众权益保障机制、劳动关系协调机制。二是健全人民内部矛盾排查调处机制。深化信访代理制,加强对人民内部矛盾的排查化解,完善人民调解、行政调解、司法调解有效衔接的大调解工作格局,最大限度地减少和化解社会矛盾。三是健全社会化动员机制。社会治理是多方参与的治理,需要政府把自治的力量和志愿力量动员起来,真正实现共治共享。四是健全市场化服务机制。发挥市场在配置资源中的决定性作用和更好发挥政府作用,加大政府购买公共服务力度,提升治理效能。五是健全“重心下移、职能下沉”的管理机制。基层是社会治理第一线,基层稳则全局稳,基层安则全局安。要坚持重心下移,把更多的管理力量和管理资源向街道社区倾斜,夯实社会治理的基层基础。六是健全科学的考评机制。把社会治理能力和水平作为“显绩”纳入领导班子和领导干部政绩考核。理顺考核关系,变“条考核块”为“块考核条”,真正实现考核关系的规范化、制度化、科学化。

## 全面落实主体责任 扎实推进基层信访代理

● 八角街道 李金克

按照区委、区政府《关于深入开展信访代理制工作的意见》,八角街道积极落实主体责任,着力构建了“12345”工作体系,即:树立一个工作理念、设置二层代理机构、建立三级代理网络、实施四步工作法、健全五项保障机制,实现了由被动接访向主动调解的转变、由群众上访向干部跑腿的转变、由相互推诿向配合联动的转变。

## 一、改进作风,强化责任,提高基层信访代理工作效率。

在信访代理的日常工作中,街道全面推行“法定职责必须为”的勤政理念,着力坚持“四个强化”,把做好信访代理工作视为党员干部的重要责任,作为党员干部密切联系群众的一项重要举措。

一是强化“一把手”主体责任。利用每日信访室接待、工委书记谈心日、办事处主任社区办公日等“开门办公”载体,采取重点约访、专题接访、带案下访、领导包案等方式,街道主要领导累计接待群众58批75人次,涉及问题42件。通过有效疏导,息诉罢访33件,息诉罢访率达78.5%,化解率提升了25%。实行信访代理以来,街道主要领导牵头代理了9个案件,目前已全部结案,群众满意率100%,共收到居民赠送的锦旗4面。

二是强化责任细分。实行党政双正职领导直接负责、分管领导具体负责、处级班子成员一岗双责、部门层面力抓落实,一级抓一级、层层求实效的责任分工机制。从细处着手,从个案抓起,逐步厘

清职能部门以及社会各方面与群众之间的矛盾关系所在。同时,进一步强化党员干部的责任意识和履职意识,做到“乐于代理”,视信访人为亲人,视接访为家事,与群众同喜同悲,带着责任去代理,带着感情去代理;“勇于代理”,直面矛盾、敢担责任,直面困难,努力解决信访复杂问题;“善于代理”,合情合理、依法依规解决群众诉求,做到政策底线不突破,方法措施可选择,疏通民意、理顺心气,尽最大努力让群众满意。

三是强化工作督查。制定信访代理督查工作制度,由街道工委书记、办事处主任担任督查工作领导小组组长,对涉及到两个科室以上的代理件,由办事处主任及时召集相关科室现场办公或召开联席会议研究解决办法,并跟踪办理进度。对信访代理案件,一事一督,规定完成时限,做到有始有终,确保群众满意。

四是强化效能考核。制定《八角街道信访代理工作考核暂行办法》,由党政主要领导牵头考核街道的信访代理工作。对街道机关、服务窗口、社区损害群众利益、造成信访突出问题的,对群众反映的问题推诿扯皮、不认真解决造成不良影响的,一律按考核制度及督查督办制度要求,严肃追究责任。

## 二、工作前置,源头预防,全面加强社区信访代理站建设。

社区是群众信访问题的源头,也是解决问题的桥头堡。按照建立“六个之家”的要求,街道在22个

社区全面设立信访代理站。各社区以社区信访代理站为载体,畅通群众信访渠道,变被动接访为主动调解,确保将问题解决在群众身边,解决在萌芽状态。

一是构建横到边、纵到底,职能到位、责任到人的社区信访代理网络。每个社区明确1至2名信访代理员,充分利用登门入户做群众工作的有利时机,及时发现居民家中难事,主动代理,为民解忧,努力化解矛盾。借助社会力量解决信访难题,聘请居民代表、热心公益的积极分子为“信访代理员”,用群众身边的人,代理群众自己的事。依托社区网格,充分发挥网格员每日巡查的工作便利条件,及时发现并上报社区中存在的安全隐患,做到全方位、全覆盖,不留死角,同时方便群众举报和反映问题,倾听心声,做到“投诉无障碍,举报零距离”。对于社区网格内发生的问题,社区干部和网格员主动代理,并跟踪落实情况,确保事件及时迅速得到解决。

二是完善隐患排查化解制度。建立街道、社区、网格三级排查预警体系,推出社区信访统计月分析上报制度、网络舆情动态监控制度,进一步规范信访苗头性问题报告制度、信访动态信息反馈制度。实施“五民”工作法,充分发挥信访代理员、信访信息员的作用,通过民情微信、民情QQ群、民情日记、民情档案、民情热线等方法,及时掌握影响地区稳定的各种动态信息,确保不留空白、不留死角。

三是建立多方沟通协商机制。运用社区社情恳谈会制度、邻里对聊会机制、劳动争议五方联合调解机制,搭建不同利益群体之间的沟通平台;健全信访事项协商会办等制度,每月定期召开由街道信访办、综治办、社区和派出所、法制顾问、法制副书记等相关单位及人员参加的联席会议,力争“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。

四是依法化解信访难题。大力开展“法制进社区”活动,发挥法制宣传教育作用,将法制宣传教育推到社区第一线,预防和减少涉法涉诉信访。注重平时开展经常性的法制宣传教育,充分利用街道宣传栏、爱八角微信平台等建立法律信息平台,积极对涉法涉诉信访人开展法制宣传教育,引导信访人进一步规范信访行为,依法反映合法合理诉求。

## 三、整合资源,建好队伍,着力激发信访代理员工作活力。

做好信访工作,不可能一蹴而就。为持续性解决群众诉求,街道注重强基层、建队伍,确保“有人管事、事能办好”,扎扎实实做好基层信访代理工作。

一是强化信访代理队伍的日常培训。加大信访代理员对《信访条例》等政策法规的教育培训,切实提高代理员依法破解信访难题的能力。通过定期组织培训班,聘请专家讲课等形式,加强对代理员的教育培训工作,提升代理员法律政策水平,提高代理工作能力,增强代理员在群众中的满意度和信

誉度。

二是加强信访干部队伍建设。把敏锐发现信访苗头、尽力息诉罢访、及时化解信访问题作为信访干部的基本能力,同时,强化“信访接待人人能上、化解矛盾人人有责”的观念,实行科级干部信访轮值接待制度,大力促进科级干部信访工作处置专项能力提升。街道通过制度明确规定,对于在信访代理工作岗位上表现出色的干部,优先选拔任用,有力地激发了基层干部做好信访代理工作的责任心和工作热情。

三是重视扩大信访信息员队伍。街道建立健全社会动员和群众参与激励机制,统筹使用辖区近500名维稳信息员和60名网格员成为信访信息员,广泛收集社情民意,及时发现信访苗头,并按规定对提供重要信息者给予奖励。

下一步,八角街道将进一步高度重视、严肃对待,不折不扣地贯彻落实信访代理制,全力做好基层信访代理工作,确保实现“六个之家”的目标任务,为推进我区“全面深度转型、高端绿色发展”战略,建设国家级绿色转型发展示范区作出更大贡献。

法定职责必须为  
大家谈