

抓服务提效能 打造宜居宜业城区

思明区强化大抓基层鲜明导向,推动效能建设工作更好服务市民服务发展

本报记者 李隽斌

对服务窗口明察暗访、检查各单位落实年度机关效能建设工作要点情况……近日,思明区机关效能监督员分五组,深入开展督查,抓实作风建设。今年以来,思明区坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻习近平总书记重要讲话重要指示精神,尤其是习近平总书记关于机关效能建设的重要论述,聚焦“提高效率、提升效能、提增效益”,持续推进“马上就办、真抓实干”,大力提振党员干部精气神,勇立潮头、勇毅前行,为厦门努力率先实现社会主义现代化做出贡献。

思明区积极落实全区社会治理推进会要求,按照最新出台的《关于强化党建引领坚持大抓基层的实施意见》,推动社会治理重心向基层下移,统筹推进基层党建、网格建设、综合治理、精神文明、数字支撑、基层减负、队伍建设、作风建设,促进基层党组织全面过硬,使基层党员干部政治过硬、本领过硬、作风过硬,更好地发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。此外,坚持为民、惠民、靠民,切实把机关效能建设成果更好转化为治理效能,更好地服务市民、服务发展,不断提升思明人的幸福感和获得感,打造宜居宜业幸福城区。



思明区机关效能监督员在嘉莲街道服务窗口开展检查。(本报记者 卢剑豪摄)

开展“近邻·思民”专项行动, 230名处级以上党员干部、**125名**年轻干部和**2200名**社区工作者全覆盖、常态化、情感式入户,推动解决群众急难愁盼问题**1558件**。

思明区进驻福建省网上办事大厅**5612项**,持续推进政府职能转变和政务服务效能提升。

思明区精简社区工作事项清单,将行政执法类工作从清单中剔除,社区工作事项从129项精简为**87项**。

亮点数据

亮点1

坚持高站位强担当 提升机关效能建设水平

大力弘扬“马上就办、真抓实干”优良作风,强化“不进则退、慢进也是退”的责任紧迫感。以更高站位、更强担当、更实举措,增强效率意识、效能意识、效益意识,营造比学赶超、奋勇争先的浓厚氛围。

坚持大抓机关效能建设。动员全区上下学习莲前派出所“特别敢创新、特别能战斗、特别暖民心、特别讲奉献”的“四特”精神,开展争创模范机关活动,进一步激发“勇立潮头、勇毅前行”的精神状态,把机关建设成为全区经济社会发展的火车头、发动机。

亮点2

坚持常态督查检查 力促决策部署落细落实

坚持围绕中心抓督查。按照区委、区政府部署要求梳理细化工作任务,建立了“提高效率、提升效能、提增效益”行动常态化督查落实工作机制,每月跟踪重点项目、招商引资、营商环境等工作进展情况,开展“提效能促经济”专项巡察,切实凝聚合力、提高效率。精简社区工作事项清单,将行政

执法类工作从清单中剔除,社区工作事项从129项精简为87项。

积极推进“互联网+督查”,加快建设区审批服务电子监察系统,充分发挥区机关效能监督员工作机制,组织效能监督员开展督查,到一线现场督办疑难问题,较好地起到了民主监督、参谋咨询及桥梁纽带作用。

亮点3

坚持问题跟踪问效 推动效能投诉直查快办

针对群众反映强烈的、影响发展环境的典型效能投诉,开展直查快办,着力整治庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责、态度生硬等作风不实不深入问题。一是完善机制促落实。贯彻群众利益无小事理念,进一步完善效能投诉转办、自办、督办机制,围绕群众关注的焦点,针对群众反映强烈的违章建设、老旧小区改造、业委会换届选举、施工噪音扰民等方面问题,

亮点4

坚持结果导向 从严问责正风肃纪

一是以成果成效论英雄。持之以恒加强作风建设,刀刃向内“抓两头、促中间”,驰而不息强化治庸问责,真正让纪律长牙生威。今年以来,先后对工作中履职尽责不到位的41名责任人员进行了效能问责,真正让党员、干部作风上有转变,时刻以勇于争先、敢于担当的豪情与气概,全力以赴做好一切工作。

做好分解督办和推动落实,切实做到“件件有落实、事事有回应”。今年受理机关效能投诉件共计73件,办结率100%。二是协作联动促整改。强化12345热线受理、区信访局、区效能督查办等协作联动,畅通群众诉求受理渠道,完善效能投诉办理过程监督、问题督办、结果跟踪、年终考评等,确保群众投诉接得更快、分得更准、办得更实。

亮点5

坚持服务全局 用好绩效管理指挥棒

从经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设、能力建设六个方面设置绩效考核指标,并着力强化绩效评估结果运用。先后组织各部门对考评成绩和公众评价进行原因分析、研究解决措施;强化市对区考核的结果正反向运用规则,对市绩效考核中指标得分

为全市第一名和后三名的指标对应责任单位,在区2021年度绩效考评中给予加分和扣分。

此外,规范绩效评估分析。今年以来,坚持每季度进行绩效运行情况分析,深入研究分析区绩效指标运行情况,深刻剖析原因,找准问题症结,制定整改措施。

亮点6

坚持改革创新 力促服务效能提质增效

创新政务“金点子”,推动营商环境再优化,聚焦企业和群众办事的“堵点”“痛点”“难点”,学习借鉴北上广深杭渝首批6个试点城市创新实践,跟进重点领域、关键环节改革创新,合力推动“事不过夜、案不积压”,同时对不放心的点位和事项杀“回马枪”,督促责任单位限期整改,对不整改、整改不到位、不按时整改的,以“零容忍”的态度严肃追责问责。

商环境。

今年思明区深入开展“益企服务”专项行动,区领导、各部门、各街道挂钩联系307家企业,精准高效为企业解决问题52个。扩大“免申即享”政策清单覆盖面,创新开展“与城市合伙人共克时艰”直播带策等系列活动,力促政策红利直达快享。率先在全省推出“财快贷”政策性金融产品、数字人民币财政贴息业务,“政务+惠企”政银合作服务模式在全省复制推广。

解难题办实事 夯实社区治理基石

同安区开展“项目落实年”“基层组织建设年”“干部作风建设年”三大行动

文/图 本报记者 林健华 通讯员 张艺真
社区是城市治理的最小单元,但这里冒出来的难题,对每一位居民来说都是大事。社区工作者是基层第一线的“解题人”。居民楼下

多了公共空间,小区环境美了几分、社区办事又便利许多……其实,社区居民每一处细微的生活体验提升,背后都藏着社区工作者的不断付出。

今年以来,同安区深入开展“项目落实年”“基层组织建设年”“干部作风建设年”三大行动,基层社区工作者奋发有为,切实为居民解难题办实事。一个社区有一个社区的考题,今天,让我们走近同安区三名社区工作者,了解她们如何解难题、写答卷。

芸溪社区党总支书记、居委会主任苏红艳: 大型社区更要触及神经末梢



苏红艳(左一)在组织社区亲子活动。

不知道从什么时候开始,街坊邻里对苏红艳的称呼不是“苏书记”了,而是“艳子”。

2018年,苏红艳担任祥平街道芸溪社区党总支书记、居委会主任。从此,她的手机每半天就要充一次电,倒不是电池故障,而是要接的电话太多。

“首先是个网格员,然后才是社区负责人。”苏红艳认为,社区就是一个大网格,社区治理要靠一双腿跑出来,换句话说,“网格员要做的事,我都要做”。

哪家老人卧床,哪户小孩患疑难杂症……三四年来的人户调查,让苏红艳心中有了了一本账。社区有位退伍老兵患膀胱癌,他的妻子做了心脏搭桥手术,他的儿子得了严重的糖尿病,他的孙子有孤独症——这家人成为重点关注对象,苏红艳逢年过节就上门慰问温暖。

到了今年,这位老兵说:不用再照顾我们了,现在经济宽裕了些,请把温暖送给其他更需要的人吧。苏红艳发

现,一个美好的社区不是只靠社区工作者单方面输出,而要靠全体居民汇聚起来的爱。她也意识到,这个超过1.2万人的大社区,不能只靠居委会14名工作人员服务。

芸溪社区划分为7个网格,每个网格都有众多楼栋,于是,再精细到一栋楼至少一名“楼长”。总共189栋楼配备256名“楼长”,都是自发担任或集体推举,把热心居民的作用充分发挥出来。

“楼长”们成为苏红艳深入社区神经末梢的触手,她的手机微信因此增加了上百个群聊,一些居民自发组建的小群,也不忘拉她进来。苏红艳细心地在昵称上附加电话号码,于是,居民有事就直接拨打她的号码:“艳子,是我啊……”

苏红艳笑着说,很多时候她分不清电话那头是谁,不过,居民打来电话就说明自己有所用处。如果最后能得到居民一句“谢谢”,那就是最大的满足。

香溪社区党支部书记、居委会主任张荣玲: 新兴社区必须打破陌生隔阂



张荣玲(左一)在社区开展安全巡逻。

从老城区转移到新社区,张荣玲闽南话说得少了,普通话说得多了。2018年6月,她来到成立不足一年的五显镇香溪社区担任党支部书记、居委会主任,就发现这跟她任职近10年的大同街道北门社区很不一样——不再有熟人网络,取而代之的是一个“陌生人社会”,香溪社区三分之二人口是操着各地口音的“新厦门人”。

邻里互不相识,一旦遭遇宠物吵闹之类的矛盾,也不沟通,一个电话就打给上级部门。那段时间,张荣玲处理完一堆投诉件后,心里会觉得,是不是少了点人情味?这里的年轻人还没真正融入社区。

“想要抓住年轻人的心,先抓住老人和小孩的心。”张荣玲跟同事们分析,这些“新厦门人”多数在同安工业集中区上班,家里的小孩多半由老人照顾。一老一小,既是年轻人奋斗的理由,却也是后顾之忧,怎么让他们拥有家的归属感?

张荣玲对这道难题的解答,是针对不同群体创造服务阵地、互动场景。对接物业公司寻找合适场地、联系爱心商家提供免费服务、发动社区群众参与志愿活动……零散的资源以社区文明实践站为中心聚合,几年间推出老干部“四就近”服务站、金秋老年乐园、儿童早期发展教育基地、老年人健身康乐园等阵地,逐渐形成“香”里乡亲为民服务品牌,打造出厦门市新时代文明实践示范点。

张荣玲说,社区范围大,居民活动空间不能局限在实践站,最好在家门口就能参加活动。于是,她在辖区8个居住小区挖掘可用空间,位于秀里二里5号楼架空层的向日葵亲子小屋是最新投入使用的居民活动室。以亲子为纽带,原本互无来往的邻里坐在一起,在社区开辟的空地,老人们因广场舞而愉快交流……张荣玲认为,就是这些细微的场景,把人与人紧密相连,让社区更像一个家。

侨安社区党总支书记、居委会主任许春梅: 归侨社区要紧扣乡土特色



许春梅在社区活动中与孩子们互动。

五显镇侨安社区党总支书记、居委会主任许春梅回忆说,2018年底,她来到由竹坝华侨农场改制而成的侨安社区,心里暗喜:好山好水好风光,在这里上班岂不是像度假?很快,她发现与自己的预想相差很多。

有一天,许春梅约了居民商讨小区立面改造所用的材质,没想到现场来了近百名青壮年男子,这些人急着反映社区的一个历史遗留问题。他们你一言我一语,一声盖过一声。

许春梅起初愣愣了,但她随后明白,自己现在无法解决问题,但可以安抚大家的情绪。“你们先不用着急,这是我第一次收到你们反映的问题,一步一步来。”她说,“人多反而讲不清,下次派代表来商量,好吗?”

来到侨安社区之前的近10年社区工作中,许春梅都没见过这种场面。她回来之后冷静下来,专题摆在自己面前——作为外来者,如何取得居民的信任?

侨安社区有1000多名居民,多数是南洋侨及侨眷,有着稳固的宗族纽带。此外,社区农民、老人居多,不擅长使用网络,许春梅常常要到田间地头与他们沟通。慢慢地,在她的努力下,登门讨说法的人从近百人减少到个位数,语气也从急躁转为平和。

秘诀是什么?好好倾听。让大家明白不必依赖“人多势众”,只需理清诉求,许春梅就会认真整理汇报、逐步推进。与此同时,她把更多心思放在为居民谋福利——通过展示当地独有的归侨文化历史,推动打造农、文、旅、产、学、研、游一体化乡村旅游样板,带给居民实打实的好处。

当初不适应的许春梅,现在却说:我来对地方了。毕竟,可不是所有社区都能打造出一个有模有样的旅游区。眼看这个2019年才组建起来的社区一步步走上正轨,她心想,等到自己老了以后,这段经历一定弥足珍贵、回味无穷。