

民生汇

资政场

基层治理的“最后一公里” 由群众自己当家

本报记者 党文婷 严圣禾

社区是城市基层治理的“最后一公里”。特别是城市化进入当前阶段,社区成为承载群众对美好生活的需求和日常矛盾最集中的单元。加上社区工作人员往往缺口较大,所辖人群基数又大,容易出现“小马拉大车”的情况。突出依靠群众,做实参与机制,推动社区治理“多元共治”成为破解基层治理难题的重要手段。习近平总书记提出,要坚持依靠居民、依法有序组织居民群众参与社区治理,实现人人参与、人人尽力、人人共享。在“十四五”推进国家治理体系和治理能力现代化进程中,基层治理的重要性更加凸显。

近年来,广东省深圳市搭建多样化、多层次、多维度的参与平台和载体,创新探索群众共商共建共享的基层治理新格局先行示范路径,推动社区的事情大家提、大家议、大家定、大家办,激活共管共治活力,提升了当地群众的满意度和获得感。



城市基层治理的『快走』与『慢行』

马卫红

1 唤醒“最大公约数” 激发“人人尽力”新气象

合理进行垃圾分类后,可以用奖励币在路边的爱心商铺享受优惠;雨天忘记带伞,东西坏了需要工具修理,可以去街头的“党员先锋岗”借用;下班后没地方学习、锻炼,可以使用附近中小学校的图书馆、操场等设施——走进位于深圳龙岗区的龙岭社区,短短一公里的龙岭路上,街道干净美观、秩序井然,“医养社”“睦邻小院”“志愿服务”等涉及教育、医疗、文化、养老等民生需求的服务触手可及。

这片巴掌大的地方,居住了1.52万人,人员密集、流动性强。几年前,龙岭社区环境脏乱差,文体设施、公共活动匮乏,改善居住条件的需求十分迫切。

龙岭社区党委书记谢海珠曾反反复复地走过龙岭路,最终想到了党建引领这个基层治理的“最大公约数”。

“龙岭路沿线有龙岗区第二人民医院、布吉街道老干中心、龙岭学校等单位,还有约110家商铺,业态丰富,社会治理的共建共治共享要素齐全,有着先天的资源优势。”谢海珠说,在各支部调研商讨之后,社区党委提出由党组织作为“主心骨”牵头,发动辖区政府部门、学校、部队、企业、居民等多元力量参与社区管理和建

设,实现资源共享,社区市容环境、管理秩序、便民服务全部贯通。“之前,我们想在辖区内设立一条健身路径,都找不到地方。”谢海珠说,龙岭初级中学和社区推出“社校共融”模式,学校在周末将文体设施向居民有序开放,便于居民开展各种体育活动,为辖区居民打造十分钟的“文化体育圈”。

党的十九大提出要完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系。龙岭通过带动辖区居民共同参与社区治理,解决好公共服务、民生保障、社会治安、纠纷化解等人民群众“急、难、愁、盼”问题,推动社会治理重心向基层,特别是向社区下移,把基层社会治理点上的“盆景”变成了人人有责、人人尽责的“风景”。

如今,龙岭社区党委与辖区11个企事业单位党组织和居民群众结对共建,创建了龙岭大讲堂、爱心商圈、家庭读书角等15个“共建共治共享”示范点,打通“神经末梢”,促使资源在社区内互动流转,让龙岭呈现出眼前道路清洁、人文气息浓郁、安全和谐的宜居气象。

垃圾倾倒、施工扰民、食品安全……投诉,是人们参与社会事务管理最常见也最方便的方式。对于投诉的后续处理,也是影响群众参与感、获得感的重要因素。

如今,投诉反馈时间过长、政府部门之间推诿扯皮的情况在深圳坪山区几乎消失不见了——居民们都开始使用微信端的“@坪山”人口反映问题,只需手指滑动,不再为找谁投诉、投诉后没人管而发愁。

“@坪山”是坪山区从2017年开始以科技应用为支撑而打造的“一站式”公共服务和诉求受理平台,以往的市长热线、数字城管、政府邮箱、微信、微博等151个民生受理渠道全部“一网统管”,建立优化并行派件、并案、拆分以及热点问题“秒回”等机制。

“我们瞄准的是政府部门处置事件流程、时限等一系列机制优化。”坪山区委书记陶永欣表示,这项改革不仅要让市民的合理诉求能在第一时间得到解

2 科技搭台实现“人人参与”

决,同时也要推动政府部门提升服务、明晰职责。

“就拿最常见的井盖坏了来说,群众拨打投诉电话,本意是想让政府尽快处理,但事实上井盖要分属自来水、污水、燃气、通信等十几个不同的单位管理,按以往的流程,接线人员要‘挨家挨户’打电话去相关单位通知,等找到群众投诉的井盖所属单位时,可能已经耽误了不少时间。”陶永欣说,如今坪山的民生诉求改革,就是将像“井盖”一样的问题全部梳理清楚,协调各方进行治理创新,夯实和谐社区的基础。2019年,该项改革荣获全国创新社会治理典型案例“最佳案例”。

现在,当群众使用“@坪山”参与社会治理,后端事实上是在按“一网统管”职责清单”标准化运行。在这份清

①深圳市龙华区民治街道北站社区楼长协会的楼长参加工作站组织的环境大整治。

②2020年3月18日,北站社区召开银企洽谈会,党组织联席会成员单位中国银行龙悦居支行党支部积极帮助企业复工复产解决融资问题。

③北站社区共享会开展助力乡村振兴宣传活动。

资料图片

3 模式走通得以“人人共享”

制,鼓励居民通过分享时间、技能、民间智慧等资源,推动‘人人为我’转向‘我为人人’。北站社区党委书记何新生说,目前有超过8000名会员活跃在社区居民中间,服务时长超过5.2万小时。

龙华的例子在深圳如今已很常见。在不到2000平方公里的土地上,以社区为基本单元,深圳平均每一公里就有一个党群服务中心。打通了这一“最后一公里”,居民对社会治理成果的体验和感受愈发明晰——

“现在我和老伴每天都吃着长者饭堂的营养餐,不用为买菜做饭发愁。”今年82岁的王奶奶,家住罗湖区

单上,所有的治理事务被分为19大类1285小类,每个小类都明确了处置责任主体、法律依据,而且都有处置时限要求和处置标准,杜绝了部门单位“踢皮球”现象。

2020年,坪山进一步将“民生诉求系统”延伸到社区,推出“社区党群服务中心+民生诉求系统”改革,让社区工作人员直接对接群众诉求,把全部事项纳入流程进行分拨办理,社区不再兜底负责。此举不但提高了群众诉求办理效率,更有效减轻了社区压力,形成线上线系统和线下地地互补共促的治理体系。2020年以来,坪山区民生诉求系统累计受理诉求事件超12万宗,办结率99.96%,平均处置时长3.3天。群众身边的操心事、烦心事、揪心事很快得到解决,实现“百姓有所呼,政府有所应”。

首先,基层治理什么以及各主体的权责。目前基层治理就是个筐,任何内容都可以往里装,导致治理目标模糊,基层疲于反应。也要注意,党委领导如何体现且又要防止演变为“党委干、其他看/赞”;如何以人民群众为主体形成多元主体的内嵌合作机制,而不是运动式、竞赛式、表彰式的治理秀场。“十四五”规划纲要提出,依法厘清基层政府与基层群众自治组织的权责边界。基层治理不能成为额外的负担,应该是提升幸福感、获得感和安全感的保障。

其次,服务精细化的辩证视角。基层治理提倡服务精细化,但是精细化到什么程度?个人的兴趣爱好也需要动用公共资源提供精细化服务吗?大而全的精细化服务提供是否必要?基层治理中的短板问题与发展问题需要区分。政府需要解决的是短板问题、兜底问题,而不是发展问题和个性化问题,后者可以通过市场化和社会化去运作,不一定非要政府投入大量的公共资源去解决。否则,基层公务人员疲于应对各种各样的需求,反而挤占了解决短板、兜底问题的时间和精力。

再次,警惕基层治理中的政策冗余现象。在很多地方调研时发现,基层治理的成绩会通过一系列的政策文件来展现,一个基层治理创新能配套制定几十份文件。这些文件是否都必要?成效应当由老百姓说了算。

最后,数字与人文的融合问题。基层治理中信息技术得到广泛应用,使得更加智能化的同时,也存在着人文关怀缺失和技术“歧视”现象。技术治理如果能更有益的话,它的价值是体现在如何把管理型信息转化为决策型信息。对当前盛行的智慧城市建设需谨慎待之,避免导致普通人被数字浪潮裹挟造成新的阻碍,至少要避免理性设计的、人为的技术应用所带来的风险。

总之,基层治理通过共建共治共享新机制的构建,培育基层社会的自适应能力。自适应能力强的城市既能节约管理成本,又能提高公共决策的有效性。如何形成社会共识,是当前城市基层治理面临的最大挑战,如果能形成城市基层社会的自适应能力,将有利于和谐秩序的自我建构,也将有利于建立全生命周期管理的城市基层治理体系。

(作者系深圳大学管理学院副院长、公共管理系教授)



工作手记

2018年10月24日,习近平总书记来到深圳龙华区民治街道北站社区党群服务中心视察时提出:“要坚持依靠居民、依法有序组织居民群众参与社区治理,实现人人参与、人人尽力、人人共享。”两年多来,北站社区党委牢记习近平总书记的殷殷嘱托,坚持发动和依靠群众,真正把群众动员起来,让群众参与进来,基层治理工作开创了新局面。

北站社区党委遵循习近平总书记指引的方向,推出了“社区共享会”项目。社区共享会为居民提供一个共享的载体,居民群众可以在共享会里分享时间、技能、服务,真正做到“我为人人、人人为我”,推动形成了邻里互助者、居民群众和单位组织。为此,北站的社区党委连续两年举办“共享会”颁奖

人人参与 人人共享

广东省深圳市龙华区民治街道北站社区党委书记 何新生

盛典,对积极参与社区治理、为社区建设建言献策、热心社区服务的各类居民代表、单位组织进行表彰,评选出“志愿之星”“共建之星”“最美北星人”并广为宣传。虽是社区“小”表彰,获奖人员却都是星光璀璨的“大”榜样:像社区老兵孙卓清,三十年如一日为4位独生子女烈士留下的7位老人养老送终;社区党员张莹莹,探索出适合残障者的多元化就业创新模式,为100多位残障者解决了就业难题,2019年

获评“全国自强模范”;还有“全国抗疫最美家庭”黄三丽、“全国公共法律服务工作先进个人”辛先霞、十年来风里雨里热心社区事务的七旬楼长曾祥荣、服务旅客上万人次的北站“黄马甲”深圳北站义工党支部等等。我们不断用榜样人物的力量引领更多社区“能人”参与社区治理,通过弘扬榜样人物事迹,唱进社区正能量,打造和美丽向上的人文社区。

回顾社区成立十年来走过的历