



创新强引领 实干兴汉滨

新智慧 新平台 新效能

汉滨区新城街道政务服务中心创新服务纪实

记者 吴苏 通讯员 马庆庆

站在汉滨区新城街道政务服务中心，簇新的办公区域井然有序地被划分开，前来办事的群众早早地就通过“智慧新城一事通”APP发布的便民信息带齐了各类证件。“让群众只跑一次路，一事情一次办。”新城街道办以群众需求为导向，有力推动政务服务改革向纵深发展。家住北门社区的鄠大爷告诉记者：“以前政务服务中心还没有搬过来的时候，去换个证件至少都要跑两次，每次去还要排很久的队，现在我们手机上提前就能知道各项信息，群众少跑路，干部也省力。”鄠大爷所说的，正是新城街道办为了提高办事效能，满足人民群众需求于2018年新投资建设的新城街道政务服务中心，较之从前，其细致入微的政办模式、方便快捷的政务通道，大大方便了新城区的老百姓再来办理相关事务。

时间拉回到2017年11月，位于安康市中心城区的新城街道办，不仅区域面积广，人口基数大，还是汉滨区政治、经济、文化和信息的枢纽中心。总面积39.4平方公里，27个村、社区，人口33万人的高负荷区域每日要处理的各类问题也是成倍的。由于重点项目多，历史遗留问题多，出现的矛盾纠纷较之其他镇办更是不胜枚举。政务中心主任马庆庆回忆道：“那时候办事处的干部本来就很繁忙，每日还要应对大量的群众纠纷、上访事件，办公室经常被围得水泄不通，这不仅导致干部的办事效率无法提高，群众也是怨言纷纷。”

为了彻底解决这一问题，党委书记卢大根开始带领班子成员积极探索社会治理的新思路、新举措，全员找问题、揪遗漏，学习“枫桥经验”，从统筹党群服务到信访矛盾调解，再到政务模块的梳理划分，围绕新城街道办经济体系的转型、社会结构的变动、利益格局的调整、群众思想观念的深刻转变，开始了大刀阔斧的变革。2019年1月，新的政务服务中心落成，智慧新城一事通服务中心、政务服务大厅、信访调解听证中心，多个区域不断拓展了社区业务的方向和维度，硬件设施与软件模式的双重升级，让新城街道办政务服务中心成为了我市基层管理高效完善的示范样板。

新平台打造智慧党建

新城街道办通过对“互联网+”平台的深入研判，结合实际情况，探索建立了网络管理服务平台“智慧新城一事通”，系统从初步调研到上线推广共历时10个多月。于2019年3月上线运行后，通过平台统筹智慧党建、社会治理、中心工作、政务办公、便民服务等功能，不仅线上线下的服务实现了统一步，且互联网的云端办公模式大大提高了干部们的办事效能。

自“智慧新城一事通”平台运行以来，通过集中培训与分层次培训相结合的方式，先后组织培训115次。截至目前，辖区内所有社区、村干部的动态信息都已纳入该系统，在群众层面的推广也基本实现了全覆盖。

借助“互联网+”，新城街道办的智慧党建工作也越来越有声有色，街道党工委下辖51个党组织，2682名党员。智慧党建引领，即对所有党组织和党员进行了实时动态管理，通过该平台能及时查看党组织简介、现任班子成员、党建地图、党员公开承诺等相关

信息。每名党员也可通过手机APP进行在线考试、在线学习、上传学习心得、参加党组织活动，了解所在党组织的工作动态。党组织通过在线创建会议、党员手机APP会前签到、会议过程中进行视频直播互动，会后资料上传保存，既方便了不能参加组织生活的流动党员和中青年党员，加大了党员参加组织生活的自觉性，又规范和监督了各党支部，“三会一课”制度也得到了强化落实。

而在城市党建中，已形成了以党工委为核心所建立的共驻共建联席，在这里可以看到各个社区联合会的组织介绍、组织成员、领导班子、工作计划，还可以创建在线联席会议，通过“联建活动”模块进行实时的视频直播和图片直播，由党组织在线上创建活动，党员和驻辖区单位便可以在活动开展过程中进行在线互动。截至目前，线上开展“三会一课”共2751次，开展在线志愿服务128次。

规范化、信息化、高效化、严管理、全覆盖，新城街道办将党员教育的培训及管理从线下搬到线上，从桌面移到屏幕前，其传播管道不断延伸拓展，数据化、网络化也正是符合时代趋势的前提下所进行的技术转型和思维理念的革新，走在前列的新城街道办，正让“互联网+党建”在秦巴大地上熠熠生辉，为全市“互联网+”在政办各级的应用起到了引领示范的作用。

新模式提高政办效能

“智慧新城一事通”平台的建立，让政务办公也变得更加便捷。新城街道办目前的日常办公事务都结合平台实现，通过该系统可以向全办及辖区所有村（社区）干部发送日常工作通知，实现收发文管理、文件审批和内部传阅，手机定位签到，线上请休假制度，最大程度节省了干部跑路和领导签字的时间成本，更好的约束了干部的上下班考勤，也为人事部门的绩效考核工作提供了全面系统的统计依据。各村、社区和部门还可以通过发实时工作照片，工作状态，工作讨论，互相借鉴学习。政务办公的推广运用不仅响应了“无纸化”办公的号召，更大大提升了全办的办公效率。截至目前，该平台访问量累计626262次，公文发起864个，处理人次6285，通知及协同事项发起8224个，处理节点人次142881，办公效率大大提升，行政管理日臻完善。

在便民服务方面，将新城街道办所涉及劳动保障、民政事务、社会救助和卫生计生四大类的63项日常业务在“智慧新城一事通”APP发布，通过业务指南即可查询相关业务的办理条件、办理流程 and 所需资料，群众只需线上提交资料，待工作人员审核后，群众就能到现场进行业务办理。目前已接受事项569件，其中因为程序不正确，资料不符合等问题终止87件，办结492件。老弱病残可在线申请上门服务，真正实现“让群众少跑路。”

社会治理模块，包含了平安新城、诉求答卷、民情发布和12345。通过辖区各办公区域及背街小巷安装的632个监控，实时监测新城辖区的社会治安、环境卫生管理、信访维稳管理、防汛预警监测，视频通讯等需求，尤其是在今年新冠疫情期间，新城街道办利用监控发现群众聚集聊天、不戴口罩现象，及时向所属社区下发任务单，工作人员及时制止。

同时成立了27支巡逻队，共216名巡逻队员线上实时直播巡逻，切实增强了群众安全感，提高了全办调度指挥力度。通过监控下发督办单督办事项四百多起，并协助公安机关利用监控侦破多起案件，其中民情诉求发布236件，服务需求发布限时回复解决236件，切实高效地解决了群众的困难。

新实践助力信访维稳

而随着城市化进程的速度加快，新城街道办所面临的房屋征收、土地纠纷、家庭矛盾等问题给社会治安、综合管理造成了一定困难，也对彻底化解辖区内一些历史遗留信访矛盾，保障安康城区新一轮高质量城市建设任务提出了更高的要求。

2018年8月，新城街道办事处成立了信访调解听证中心，由听证厅、评议厅和调解室组成，配有投影仪、摄像机、电子显示屏、高清监控等专业仪器设备。办事处主要领导任调解中心领导小组组长，配备有特长的5名专职人员，均经过为期半年的培训正式上岗，同时面向社会聘请涵盖市区人大代表、党代表、政协委员、法律顾问、公安民警、乡贤达人、新闻媒体等各行各业70余人的矛盾调解专班。学习借鉴“枫桥经验”，规范完善信访机制，积极探索解决信访事项中的疑难问题，致力于做到“阳光公开信访”，达到“小事不出村社区，大事不出办事处，基层矛盾基层解。”的目标。

在受理信访案件时，严格按照信访受理流程工作，首先由信访人提交书面诉求，信访调解中心领导小组研判受理，告知诉求人司法途径，工作人员实地调查取证、收集资料，通知评议员召开预备会，书面告知信访人相关事项，召开听证会，评议员评议，送达听证评议意见书，最终签订息诉罢访协议书，终结信访事项。信访调解工作中，按照《信访条例》规定，该办积极探索创新信访调解方式，创新出“诉求出卷、听证答卷”，实践出“听证评议333工作法”，即事前调查沟通、事中精准调解、事后跟踪回访。

在确定召开听证会之前，信访调解中心工作人员通过展开调查，收集相关资料，充分了解整个事件的前因后果，再结合实际情况，召集与该事件有关的党代表、人大代表、政协委员、法律顾问、村社区干部及群众等进行会前沟通，共同商议寻求最佳解决办法，并确保所有参会人员充分了解该信访事件。听证会召开之时，所做出的评议结论对诉求人所提诉求起到对症下药的效果，使诉求人听得进去，听得明白，从而达到听证的真正目的。通过召开了信访听证会，解决了多起赴京上访、移民搬迁信访、征地拆迁相关方面的案件，签订了息诉罢访协议，让矛盾在基层得以化解消弭。

作为我省上线的首个街道党政群综合服务智慧平台，这一年来，新城街道政务服务中心工作得到了上级领导及社会各界的好评，2019年更是在全省信访研讨会上进行了试点推广。理念创新、制度创新、模式创新的基层治理创新模板，在推进市域治理创新、社区治理创新、综治中心建设层面，从统揽全局出发，管理触角通过“互联网+”的机制手段，延伸到了社会治理的末梢，为构建基层社会治理新体系提供了引以为傲的新城样本。



记者 潘润生 摄