

网格化社会管理服务工作开展以来,西王庄乡严格按照区委、区政府的工作部署,立足乡情实际,将全乡划分为18个基本网格,36个基础网格,101个单元网格,每个基础网格设2名网格管理员,每个单元网格设1名网格协管员。投资8.6万元组建了网格化社会管理服务指挥中心,18个行政村设立了网格化社会管理工作站。在创新实践中推出了“五访一体化”网格管理服务新模式,提升了为民办事水平,增强了群众的满意度。目前,该乡网格化社会管理综合服务平台已登记群众诉求330余件,已结案300多件,其余正在跟进督导,积极办理中。

“五访”即村官访、驻村下访、领导接访、限时处访、跟踪回访,五者间相互连接,合力推进,织就了一幅和谐为民服务的网格体系。

# 西王庄乡「五访一体化」做实为民服务网格

策划 杨维 图文 吴兆雷 宋成庆 孙璐



村官访 干群连心

11月18日是赵庄村村干部访日,村干部和网格管理员、协管员及村民代表按时来到会议室。协管员汇报了村民要求扩大核桃园种植的愿望,接着大家讨论,村支部书记张东亮仔细地听、记众人的发言,最后表态:来年开春统一供苗,统一管理、统一收购,将万亩核桃基地做大做强,增加村民收入。他的承诺赢得在场人的阵阵掌声,群众的要求在和谐的氛围中得到圆满解决。

赵庄村村官访日只是西王庄乡推行网格化社会管理服务的一个场景。据了解,为更好地发挥村干部在网格化管理服务工作中的作用,该乡创新思路,推出村官访制,采取两种方式进行,一是日回访制,每天下午5点,村干部向网格管理员询问当天搜集的群众诉求信息,能当场答复的当场答复,不能答复的村干部拿出处理意见,由网格管理员上报到乡网格化管理办公室;二是采取集中回访制,每月8、18、28日固定为村官访日。由村里召集,让网格管理员、协管员、村民代表根据搜集的群众诉求集中汇报,集体讨论解决。目前,通过这种方式已回访的群众诉求200多件,其中80%以上当场解决,其他诉求根据职责正在积极办理或通过网格平台上报到乡网格化管理办公室。

走访访 躬身为民

这些天,西王庄乡付刘耀村重度智障患者付瑞营的老母亲无比兴奋。付瑞营智障,生活不能自理,其母亲已80多岁,除了几分地,家庭没有任何收入来源,生活很是艰难。听说乡干部驻村为群众办事,老太太抱着试试看的态度拄着拐棍找到乡民政干部,把自己打算让上级救助的想法说了出来,让她没想到的是,没过几天,该乡民政干部就给她家送来了低保金,并为她儿子办理了重度残疾补助。握着证件,想到每月几百元的收入,老太太激动地泪水挂满了双颊,她逢人便夸:“还是共产党好,还是共产党好啊!”

付瑞营一家的喜事是该乡实行机关干部驻村走访活动中的一例。据了解:结合网格化社会管理工作地开展工作,该乡延续群众路线教育实践活动阶段开展的以“交友交心”为主题的大走访活动,创新工作思路,推出机关干部驻村工作日制度,开展民情走访活动。要求全体科级干部、机关人员每周五必须到村,与村网格管理员、协管员一起深入农户,

了解村情,访查民情,对访查的信息及时上报到乡网格化社会管理服务办公室,能当场解决的及时答复处理。同时,该乡实行党政干部访日制度。每天保证一名党政成员坐乡信访室,接待群众上访,解答群众疑难,并对群众反映的问题做好记录,写出处理意见,统一汇集到网格化社会管理服务办公室。目前,该乡机关干部通过走访和接访,共收集上报信息150多件。其中90%以上已得到圆满处置。

处访回访 群众满意

西王庄乡推行回访、走访和接访制度,实现了为民办事的多层覆盖,三访中收集的群众诉求信息通过网格化社会管理服务平台上报到该乡网格化社会管理服务办公室后,该乡加大处访、回访的力度,狠抓“三率”,即群众诉求信息的登记率、诉求的处访率、回访的满意率,切实为民办事,提高群众满意度。

对收集的群众诉求,该乡网格化社会管理服务办公室每天进行汇总研判,及时做好处访办理工作。对苗头性问题和向有关部门和村进行预警,提早介入,限时办结。其中东王庄村村民反映自来水水质问题,乡里立即组织相关部门和村对饮水情况进行调查,仅用半个月,由该乡筹措资金及时为高庄、西王庄、洪村等6个村安装了净化水设备。对收集到的普遍性问题,该乡网格化社会管理服务办公室及时上交党政办会研究,统筹提出解决方案,有效克服了应付、短视的行为。店子村部分村民反映的行路难问题,由村网格管理员及机关包村人员收集上报后,乡里高度重视,及时召开办公会研究,在财政较为紧张的情况下,为了群众利益,该乡多方筹资280万元,专门组建班子予以办理,仅用2个月的时间,在店子村东的谭家河上架起一座钢筋混凝土桥梁,铺设了10多公里的沥青路面,彻底解决了北部6个村的交通出行难题,过往群众无不夸赞。

在加大处访力度的同时,该乡还通过干部入户、问卷调查等方式,对办理的群众诉求积极做好回访工作,群众满意的结案,不满意的继续跟踪办理,直至群众满意为止。干部真诚为民的态度,赢得了群众广泛地赞誉。据了解,自网格化社会管理服务工作开展以来,该乡先后为群众办实事、解难题300多件,占整个登记案件的90%,其他案卷正在积极跟踪办理中,群众满意度达到99%。在今年全区群众满意度调查工作中,该乡连续两次获得全区第一名的好成绩。



图1: 领导视察  
图2: 网格化管理服务指挥中心  
图3: 付刘耀村网格化管理服务大厅  
图4: 村级网格化管理公示牌  
图5: 派出所上门服务  
图6: 举办网格化协管员培训班  
图7: 为全乡65岁以上老人免费体检

