



服务+治理 一网兜到底

章丘创新推出“政务服务+网格”工作模式

“我连家门都没出,就把门规办好了!”近日,家住章丘区刁镇街道康家村54岁的董大爷说,“网格化代政府服务真是太便民了!”据悉,网格员魏涛元在康家村走访中发现,董大爷身患重病,一直没有办理门规,得知这一情况后,魏涛元与街道便民服务中心联系,主动上门为他办好了门规手续。

为全力打造更加优质高效的政务服务体系 and 现代化社会治理体系,章丘区创新推出了“政务服务+网格”工作模式,逐步搭建以三级政务服务平台、网格化管理服务平台为载体,区镇村三级政务服务帮代办员、全科网格员为依托,信息技术为支撑的“两网相融”“两员相通”“数据共享”的“大治理、大服务”格局。



行政审批服务局工作人员来到高官寨街道便民服务中心进行上门服务。

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员
李丽苹 李卫卫 刘永琼 邢娜

两网相融“一网兜”

高官寨街道的网格员柏东玲在一次常规巡查中了解到本街道有部分商户还没来得及办理卫生许可证,随即打开网格化管理服务平台移动端智慧应用“治理有章”App,在“帮办代办”模块将该问题进行了上传,平台接收信息后将其以工单形式推送至了章丘区行政审批服务局。次日,行政审批服务局工作人员便来到高官寨街道便民服务中心进行上门服务,现场办公,为辖区内的商户提供了公共场所卫生许可证业务办理服务。

“现在开店办理卫生许可证也简单了,只要拿着我的身份证就能办证,而且办理的人员还帮我们免费帮代办,不出街道也能办成,真的太方便了……”办完卫生许可证后,家住高官寨街道高官寨村琴韵美发店经营者张茂琴高兴地说。

积极探索基层社会治理综合服务与镇街便民服务一体化运行模式,打破体制机制束缚,实现跨部门、跨领域的协同管理和服务,推进区三级政务服务体系和社会治理综合服务体系“两网融合”,坚持集约融合、无缝衔接、全域统筹,按照“统一受理、分级处置、跟踪办理、办结反馈”模式,把分散、割裂的政务服务和社会治理数据聚向了基层治理“一张网”,形成了一个“平台+网格员+服务窗口”的组织架构,各辖区网格员和政务服务帮代办员既资源共享、相互融合、对口联动,又各司其职、各尽其责,实现了基层政务服务和社会治理的“一网兜”。

两员相通“一队伍”

把区、镇(街)、村政务服务帮代办员及社会治理综合服务全科网格员队伍全部纳入“政务服务+网格”管理体系,实现基层治理网格员和政务服务帮代办员“两员相通”。政务服务帮代办队伍下沉到网格担任网格服务管家,扎扎实实网格责任,敏于发现和及时处理基层治理的突出问

题,激发基层治理活力;区社会治理综合服务中心网格员纳入三级政务服务帮代办队伍,“转型升级”为网格代办员,积极落实政务服务帮代办职责,打通基层治理综合服务的末梢神经。

刁镇街道的政务服务代办员袁璐璐发现路边的井盖坏了,她立即打开“治理有章”小程序将问题拍照上传,区社会治理综合服务中心收到问题后转办相关职能部门,立刻更换了新井盖,及时消除了安全隐患。目前,全区基层便民服务事项帮代办人员已达到1634名,以实施“咨询答复帮办”和“全程代办”两项工作为重点,为网格内企业与群众进行部门协调和帮办跑腿。

数据共享“一门式”

依托网格化管理服务平台开发的移动端智慧应用“治理有章”小程序,开发设置“帮办代办”模块,统一受理网格员和政务服务帮代办员上报的问题及申办事项,政务服务帮代办员和网格员通过手机终端将帮办事项和基层治理问题发

送至指网格化管理服务平台,形成数据“资产层”,实现数据的打通、共享。同时对数据进行标签化加工分类,实行自动归口、派单和办结后的回传,为政务服务和社会治理综合服务提供数据中转台。

目前,章丘区18个镇街“政务服务+网格”帮办代办所有事项清单业务流程完全一致,帮代办业务范围不受所在辖区限制,任何一个镇街均可受理全区范围内事项申请,通过网格化综合治理平台转办,实现覆盖全域、事项通办、权责一致、效力同行的“政务服务+网格”模式。

同时,以社会治理疑难工单会商机制为依托,以三级政务大厅“办不成事”反映窗口为载体,完善“政务服务+网格”帮代办疑难事项兜底机制,构建起社会治理综合服务中心、区政务服务管理办公室、各部门、镇街便民服务中心共同参与的会议研究、事项办理、跟踪问效全流程闭环机制,确保群众办理的事项“快办、易办、办好”。自网格帮代办服务开展以来,政务服务帮代办员和网格员互联互通,已办理各类事项近2万件。

创新思路,章丘实施“遗赠扶养协议”

编密织牢了特困人员照护网

齐鲁晚报·齐鲁壹点
通讯员 吕丰国

一直以来,分散供养特困人员的照护工作都是由镇街和村(居)委会承担,但随着社会经济的快速发展和特困人员保障制度的日趋完善,这种传统的照护模式已远远不能适应新时代社会发展要求和特困人员提高照护水平的期望。对此,章丘区民政局创新思路,大胆实践,结合《民法典》的贯彻实施,采取镇街民政所、村(居)委会、特困人员、照护人四方签订“遗赠扶养协议”的方法,明确各方责任和义务,将特困人员照护引入法治轨道,从根本上解决了特困人员照护问题。

以《民法典》为依据,章丘区民政局从2021年3月份开始推行《遗赠扶养协议》的签订工作,截止到8月底,全区926名分散供养特困人员

已全部签订,受到了社会各界和特困人员的广泛好评。

章丘区官庄街道天尊院村村民李玉堂,现年68岁,自幼聋哑,无子女,多年来一直跟随九十多岁的老母亲共同生活,随着年龄的增长,身体失能严重,又加上身体有聋哑残疾,生活每时每刻都离不开他人的帮助和照料,母亲年龄偏大,再照顾残疾的儿子已力不从心。今年5月份签订了特困人员遗赠扶养协议,李芳担任其哥哥李玉堂扶养人。自从协议签订后,李芳照护哥哥的责任感更强了,无论是李玉堂因腿部静脉曲张住院手术陪护,还是日常食物、蔬菜的购买,衣物的购置,电视费用、电费、水费等各种费用的缴纳等等,每一件事情,李芳都始终记在心里,落实在行动中,使大哥李玉堂生活无忧。

文祖街道长水村刘群明和于翠花二人均为分散供养

特困人员,儿子因车祸意外去世已有16余年。早些年二人身体还算健康,无需其他人照顾。2021年6月份,刘群明因脑梗住院,生活不能自理,后经村委会协商,由其侄子刘克祯作为其扶养人签订了遗赠扶养协议,刘克祯因日常工作忙碌在刘群明住院期间不能全天照护时,花费1万余元专门请了护工进行照护,其叔叔出院后也是悉心照料。刘克祯的善心、孝心不仅让刘群明和于翠花两位老人深受感动,街坊邻居也都夸党的政策就是好。

章丘区民政局的这项举措既符合《民法典》关于扶养、遗赠法律条款精神,更在亲情的基础上强化了法律约束,使这种方法更符合时代潮流和法治社会发展要求。以往分散供养特困人员的照护工作多数是由村(居)委会承担,特困人员的近亲属出于亲情偶尔去特困人员家中

看看,既不出工又不出力,更不出钱照护。从2018年开始增加了照料护理费后,为防止出现“只拿钱不尽责”情况,从特困人员晚辈亲属、兄弟姐妹或其他亲朋好友中推选一个人作为特困人员扶养人,与镇街民政所、村(居)委会、特困人员共同签订《遗赠扶养协议》,打破了以往仅仅依靠亲情维系家族之间照护关系的脆弱局面,编密织牢了特困人员照护网。

一个个生动事例印证了《遗赠扶养协议》不仅增强了照护人的责任感,调动了照护人的积极性,确保了特困人员基本生活有人照料、生病住院有人陪护,解除了特困人员的后顾之忧,提高了他们的幸福指数,同时也解决了村(居)委会和镇街的照护负担,这种将民政日常业务工作以法律文书的形式固定下来的方式,为探索民政部门依法行政走出了一条新路。

普集街道辖区违建“零增长”

为了进一步加快“无违建街(镇)”工作进度,普集街道办事处科学务实,统筹推进全城“无违建街(镇)”建设工作,全面禁止新增违法建设行为,实现辖区违法建设“零增长”,违法建筑从产生到发现不超过三日,发现后“即查即拆”,在七日内处置完毕。特别是辖区主要道路两侧、河道(水源地)周边范围内既有违法建筑应拆尽拆。

建立网格化管控机制,全域内分成35个网格,有专门的巡查队伍,有专门的网格巡查人员,有科学规范的巡查时间和日志,高效实施网格化、常态化巡查和管理,今年共拆除违建十余处,建筑面积15000平方米,建立快速处置机制,依托网格化的管理建立新增违法建设快速处理机制,实现巡查发现与快速处置无缝衔接,做到即查即拆,建立责任追究机制,确保巡查、发现、上报、处置各个环节均有人负责,有迹可循,建立群众参与机制,发动群众、依靠群众推动辖区内的无违建工作。

(通讯员 刘潇颖)