广东省深圳市罗湖区东门街道：东门街道探路“接诉即办 未诉先办”为民服务新机制[[1]](#footnote-0)

**项目背景**

加强和创新社会治理，关键在体制创新。习近平总书记强调，要完善城市治理体系和城乡基层治理体系，把市域社会治理现代化作为切入点和突破口，深入推进社区治理创新，构建富有活力和效率的新型基层社会治理体系。东门街道深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，准确把握“健全社会治理体系，加强党建引领基层治理”的重要意义和要求，推行综合网格统筹、条块联动、多方参与、共建共管的“接诉即办、未诉先办”为民服务机制，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。近年来，东门街道连续两年获评“广东省信访工作示范街道”，东门街道东门社区被中组部列为广东省开展推动红色村组织振兴建设红色美丽乡村试点，获评“广东省‘民主法治示范村（社区）’创建单位”，相关经验做法被《光明日报》《人民网》《焦点访谈》等中央媒体报道，吸引北京、上海等730余个代表团体来考察学习。

**项目主要做法**

**1.“三见”抓到位，全要素压实为民服务主责主业**

一是下沉见现场，将力量聚集到一线。压实街道、社区、综合网格等党组织责任，结合综合网格改革，深化“党建+网格”治理机制，整合社区党员、机关党员、流动党员及党建资源，打破传统行政隶属和组织关系壁垒，成立25个网格临时党支部，选配优秀党员担任党支部书记，延伸党组织服务触角。二是上门见问题，将诉求汇集到前端。综合网格员通过主动“扫楼、扫街”、处级领导通过周四群众诉求服务日下沉接访，抓实源头治理。公布25条“干群连心线”，在小区楼栋、大型商超等人员密集场所张贴群众诉求服务二维码。三是开门见群众，将矛盾化解在初始。街道值班室、7个社区以及综合行政执法队安排人员24小时值守，确保群众有问题能第一时间联系街道解决。以群众诉求服务大厅为依托，将信访接待、矛盾调解、法律援助合署办公，做到群众反映问题有场所、有渠道、有接待。建优老杨（劳模）、“虹姐”调解工作室，发挥人民调解组织前端解纷作用，确保群众“只进一扇门、最多跑一地、纠纷全调处”。

**2.“四办”抓实效，高质量确保科学高效闭环运行**

一是诉求“有人办”。实行“首问首办”负责制。首办主体一管到底，按规定做好受理、办理、答复诉求工作，非职责范围内诉求，做好解释工作，引导对接承办部门。二是接诉“马上办”。首办部门接诉后按诉求类别时限核查清楚情况并对群众提出的诉求进行解释回应。对难以解决的诉求可提级执行领导包案制度，包案领导全程跟踪了解处置情况，落实“五包三问”工作要求。三是难诉“合力办”。建立“社区吹哨、部门报到”机制，针对群众有关诉求，网格、社区、街道及区级部门有序分工、紧密配合，综合网格第一时间进行诉求办理，无法由单一部门解决的诉求由社区反馈街道，街道信联办归集、分拨、督办和协调解决重大诉求，必要时街道联合区城市管理和综合执法局、区信访局等区直部门，协同推动问题解决。四是未诉“主动办”。推动“接诉即办”从“有一办一、举一反三”向“主动治理、未诉先办”转化。深挖群众隐性诉求，实地走访抓取“弱信号”，领导干部深入网格、定期研判诉求个案，通过个案解决类案，一个案例带动一片治理。

**3.“三力”强服务，高位推动做实群众诉求办理工作**

一是明责提质强执行。针对群众急难愁盼问题，领导带头示范，党员齐上冲锋，以“诉求是否解决、办法是否穷尽、居民是否满意”为工作标准，开展“强化执行提效能”行动，进一步明晰工作职责，强化协调配合，推动作风转变，切实为民办实事。二是共建联建聚合力。与各机关单位、各企业党组织等开展党建共建，成立党员志愿服务联盟，打造党建综合阵地。充分发挥机关党员进社区“双报到”机制优势，组织机关党员进社区开展志愿服务、政策宣传、化解简易纠纷等，提升群众幸福感。三是创新服务提效能。创新构建“1+1+2+N”群众诉求办理模式（1名党代表或人大代表+1名年轻干部+2名业务部门工作人员+N名综合网格员），选拔25名机关干部担任指导员，健全全渠道群诉受理、分类处理、精准分拨、限时办理等7大工作机制，为群众提供更优质更高效服务。

**项目创新点**

**1.拓渠道，变“被动接诉”到“主动问需”**

基层干部通过靠前发现问题、上门服务群众，将主动排查问题数量由平均每周5宗提升至100宗以上。创新数字共治模式，在东门步行街开展“城市管理智慧一体化”应用，引导社会多元主体参与治理。推出“岭里无忧”便民服务小程序，搭建集党建、便民、助企、公益于一体服务平台，打造一刻钟便民服务圈。

**2.分类型，变“分散处理”到“分层处置”**

街道信联办按诉求引发重大舆情、越级上访、事件清楚、易于解决等情形的可能性划分为紧急类、快处类、常态类。“常态类”“快处类”诉求即来即办，“老大难”诉求快处快决。

**3.快分拨，变“大差不差”到“快速精准”**

分拨原则“公平合理”，按照“网格管理、业务对口”原则，统一从民诉平台直派或双派综合网格和业务部门。分拨时效“快人一步”，紧急类、快处类诉求1小时内分拨，情况复杂类诉求24小时内分拨。

**4.缩限时，变“按日处置”到“按时办理”**

建立“1030”快速响应机制，接到诉求后10分钟内电话联系、30分钟内核实清楚情况。紧急类2小时内处理完毕，快处类24小时处理完毕，常态类72小时内处理完毕。

**5.多回访，变“一次办结”到“全程跟踪”**

承办部门于3个工作日内在民诉平台填报《群众诉求处理意见书》。诉求处理完毕后，承办部门跟踪回访并填写《群众诉求办理情况回访登记表》。

**6.抓考核，变“简单点评”到“多元问效”**

将诉求响应率、问题解决率、群众满意率作为办理成效评估标准。对处置诉求高效有力的部门或者个人，下发表扬书；对处置诉求敷衍塞责的，下发提醒函，视情况由街道纪工委依法依规启动监督执纪问责程序。

**7.勤分析，变“阶段汇报”到“常态报告”**

每日通报诉求情况，压实处置责任；每周对阶段性热点问题和群众突出诉求进行汇总分析，提出工作建议；每月召开群众诉求分析研判会解剖重难点，引导各部门有针对性地补齐民生短板、办好民生实事。

**项目取得的成果**

**1.听民意办实事，提升群众满意度**

“接诉即办”解决了一大批群众身边的操心事、烦心事、揪心事，使得能够立即办、容易办的诉求基本得到有效解决。自机制实行以来，“接诉即办”指标实现“三升两降”，响应率、化解率、满意率上升，接诉量、重复诉求量下降。诉求量已压减至每日15宗以内、每月300余宗，同比去年下降40%，连续6个月诉求零差评、零超期。上半年，市民评价满意1715宗，差评申诉后评价满意173宗。国满件累计21宗，较去年同期（35宗）下降40%；重复件累计55宗，较去年同期（123宗）下降55.3%。

**2.转作风提效能，源头治理减纠纷**

干部转变工作作风，为民服务工作从“坐等群众上门”向“上门服务群众”转变，方法从“抓末端、治已病”向“抓前端、治未病”转化。上半年，各部门、社区通过“未诉先办”排查隐患问题757宗，问题化解率99.1%。围绕群众诉求集中、治理难题突出的民生领域，强化资源禀赋、优化治理单元、开展集中治理，专项查处水电燃气私自加价、占道经营等违法行为。对于不能一刀切，无法通过“有一办一”的方式简单快速解决的“新问题”，探索将诉求工单转变为主动治理任务，协调治理东门步行街直播乱象，大力发展直播经济，如举办直播节活动，带动商家参与直播10000多场，累计商品交易近3000万元，直播观看人次超500万、话题播放量超5000万；源头化解4812.15平方米东门町美食街违建连廊强制清拆等热点诉求，劝导75家商户搬离，消除重大安全隐患。不少市民反馈称“处置规范有效果、继续保持”。

**3.抓党建强引领，创新基层治理新路径**

以综合治理、源头治理作为工作思路，主动发挥基层统筹作用，坚持条块结合、上下协同，努力探索出一条超大城市现代化治理新路子，基本做到“小事不出社区、大事不出街道、难事条块一起办”。依托“社区吹哨、部门报到”，打破部门“各自为战、分头治理”局面，实现区、街、社区、网格四级紧密联动，成功啃下一些“硬骨头”。今年以来各社区发令81宗，部门响应率100%，问题化解率92.6%，先后联动职能部门高效处置物资大厦城市更新单元500余平方米用地争议及盘活20多年烂尾商厦，帮助200余家商户重获新机。

1. http://szjgdj.sz.gov.cn/home/tzqt/content/post\_1534362.html [↑](#footnote-ref-0)