

江岸：民呼我应再迈步 主动呼应重实效 创新党建引领城市治理新路径

今年2月，武汉市启动“民有所呼、我必有应”改革，江岸区成为首批试点区。为深入贯彻落实市委工作部署，江岸区高度重视，全面强化党建引领“主轴”，建立“民呼我应”信息服务平台，下沉工作力量，前移治理端口，确保群众企业诉求有呼必应、即呼即应、一呼百应、无呼也应，推动城市基层治理体系和治理能力现代化再上新台阶，为争做“四个表率”，努力在高质量发展中走在前列提供有力支撑。



劳动街道大工委组织召开党建联席会

党建引领 凝聚服务治理强大合力

引领组织互联。加强区域化党建工作，成立全市首个区级党建大联盟，吸纳中央和省、市党政机关、公共服务类事业单位、部队院校、重点企业等102家单位为成员单位，进一步完善街道党工委、社区党委联席会议制度，带动各方力量参与改革。

引领资源互通。推行“345”区域化党建运行机制，建立需求、资源、项目“三张

清单”，实行双向需求征集、双向提供服务、双向沟通协调、双向评价通报等“四个双向”机制，促进“党建联动、资源联享、服务联做、发展联促、文明联创”。

引领党群互动。推进“双进双服务”工作，实行线上线下双报到，在职党员加入网格“工作队”的同时，通过“微邻里”线上报到，带动群众参与社区治理。

深化改革 推动服务触角向基层延伸

深化街道体制改革。取消街道招商引资任务及相应考核，细化街道权限职责。优化街道内设机构，取消区域发展办公室，新设社区建设办公室，推动街道聚焦抓党建、抓治理、抓服务主责主业。优化街道机构设置，设立街道“民呼我应”服务中心和街道办事处派出机构——社区工作站，将服务和治理触角向下延伸。

探索行政执法改革。推进综合执法力量下沉，156名城管执法人员和136名市场监管执法人员下沉常驻街道，区建设局、水务局、文体和旅游局、卫健局以及环保局等其他执法部门明确人员定期报到、随叫随到，接受街道统一指挥调度和考核评价。

推进社区治理改革。按照新标准重新划分网格，全面完成电子地图更新，建立社区工作者职业体系和“4岗18级”薪酬管理体系，择优选聘一批社区干事（网格员），明确基本职责，逐街道开展培训工作，着力打造“全科网格员”。

创新政务服务“四办”改革。梳理政务服务及行政审批事项，群众企业通过“微邻里”可实现“免申帮代办”事项35项、“掌上全程办”事项10项；通过社区政务服务自助机，可实现“自助一次办”事项51项。在下沉政务服务的基础上，将不动产（无抵押）登记等17项区级行政审批事项下沉到街道办理，实现“下沉就近办”。

完善机制 让问题诉求声声有回响

分级畅通“呼”的渠道。明确“线上集、网格巡、入户访、座谈征、舆情寻、上级派”等六种方式，全面收集群众、基层、企业呼声。

分级下沉“应”的力量。梳理形成区、街道、社区三级工作力量清单，分层分级明确挂点联系、派驻、下沉党员干部和公共服务力量、志愿者队伍等力量。

分级处理“呼”的问题。建立区级指挥中心——街道服务中心——社区工作站三级工作机构，制定“民呼我应”分级响

应事项清单，梳理11类152项事项，按照处理难度由低到高，划分为“ABCD”四个等级，分别对应社区、街道、区级和市级处置，实现90%以上问题在街道社区层面得到妥善处理。

分级评价“应”的效果。坚持上考下评，一事一评，分别对响应度、办结度、满意度等进行星级评价。“一事一评”结果按月度、季度和年度汇总量化评分，计入年度综合考评成绩。

优化平台 实现民情民意“一网打尽”

问题诉求一网受理。加快推进政务服务“一张网”、社会服务与管理信息平台、网上群众工作部等网上服务平台“多网合一”，整合“微邻里”报事功能，增设“一键紧急呼叫”专线功能，统一群众、基层、企业报事入口。

工作力量一网调度。优化区级信息平台报事系统，将事项分级分类清单录入系统，分别明确各级事项处置或上报责任，快速精准分派各类事项。强化街道“枢纽”作用，在街道信息平台开发直接向

区直部门横向分派及处置功能，通过规范呼叫、响应、反馈、评价流程，提高多层次协同处置效率。

问题诉求一网处置。在区级“民呼我应”信息平台基础上，开发案件过滤器，自动过滤重复投诉事件；开发视频研判功能，社区干事（网格员）可直接发起多方视频通话，对疑难、突发、紧急事件快速研判处置；开发自动督办系统，分别自动发送短信提醒处置部门相关负责人。

有呼必应

创新渠道听民声汇民意

“院墙旁的树木长势太快，家中的光线被遮挡，整天看不到阳光，希望能尽快处理。”4月24日一早，在劳动街道湖坊社区，居民张阿姨出门时将写好问题的纸条，贴在一楼入口处的楼道留言板上。

早上9点，社区网格员巡查时，看到问题，现场拍下照片，立即反馈到社区。社区工作人员和物业工作人员上门勘察后，反馈给江岸区园林部门。当天下午，区园林部门安排10多名园林工人及机械车辆，对影响居民安全和采光的高大树木进行修剪。不到一个小时，多余的树枝被剪掉，居民张阿姨开心地说：“家里明显亮堂多了，小区也变靓了。”

江岸区围绕居民群众“报事”和“办事”需求，不断畅通收集诉求问题的渠道。网格巡问题，将社区“两委”成员、公安民警、城管执法人员、市场监督管理人员、物业服务人员、业委会成员、在职党员等力量编入网格“工作队”，及时听取和收集问题诉

求。入户访问题，健全完善党员干部直接联系服务群众机制，及时收集热点难点问题。座谈征问题，完善三级区域化党建制度，建立健全双向需求征集、提供服务、沟通协调、评价通报机制，及时收集需求。舆情寻问题，区指挥中心除接收街道上报、上级分派的事项外，还通过媒体舆情等形式收集。上级派问题，全面接收市级平台转办的各类问题，及时将中央、省、市、区各级领导督办、批示、指示的涉及的重大问题，派发给有关部门处理。

为打通线上收集问题的渠道，江岸区积极推进“江岸微邻里”、政务服务“一张网”、社会服务与管理信息平台、网上群众工作部等网上服务平台“多网合一”。通过打通全区数据信息链，推动政务服务数据资源共享、深度融合，实现了区、街道、社区三级在信息系统、基础数据等方面的深度融合和一体化运行，确保了对群众民情民意的“一网打尽”。

即呼即应

快速有效处理问题诉求

3月下旬，中山大道1436号经营户通过“江岸微邻里”反映，“院内多个窨井因地势低，而排水口地势高的原因，每逢大雨，污水无法排出，店铺门口出现积水、漫溢问题。”四唯街道五福社区工作人员看到信息后，立即赶到现场实地查看情况，随即向街道城管科报告，对问题进行详细描述。

在街道的协调下，当日，江岸区水务局排水站管理站110应急组赶到现场，发现由于管网设施老旧，以至于窨井内的水无法正常排出。随后，应急组商定方案，决定对管网进行施工改造。与此同时，社区工作人员积极做好协助工作，挨家挨户上门向沿街商户说明施工情况，请大家予以支持配合。第二天一大早，施工队进场后，不到半天时间，完成了管网的加粗改造。如今，该路段再未出现污水漫溢的现象。

近年来，江岸区通过集中统一的区级大数据中心——街道网格管

理中心——社区网格管理站三级指挥督办机构，分级负责问题诉求的派单、督办和协调。属于本级的问题由本级处理，不能解决的问题上报处理，权责不清的问题由上级指挥中心指定派单协调处理，处理情况全程督办、及时反馈并接受评价，形成“发现、处理、督办、反馈、评价”的闭环，确保民有所呼、我必有应。

以区级响应机制为基础，二七街道联合社区创新“321”快速反应机制，将A类案件按照事件处理的复杂程度，划分为A1级和A2级。对于较为简单的A1级案件，要求网格员30分钟内解决到位。对于相对复杂的A2级案件，网格员可上报至社区“民呼我应”工作站，社区再调动物业、辖区共建单位等，共同处理案件，要求2个小时解决完毕。对于超出社区能力范围内的案件，及时上报街道，要求从反映问题到给出当事人具体解决方案的时间，不超过1天。

一呼百应

多方参与破解民生难题

近日，原南京路142号宏春里拆迁片居民郑本功，为大智街道送去两面锦旗。“他们为了我们，不辞辛苦，冲破层层阻碍，解决我们的问题，真的非常不容易。”郑本功感激地说。

不久前，郑本功向泰宁社区反映，因房屋动迁，自己的还建房迟迟未能办理房产证。了解情况后，社区工作人员一边安抚居民情绪，一边向街道反映情况。由于案件涉及到多个单位和部门，街道联合人大代表、社区“两委”、居民代表进行实地考察、议案审核。经对历史房屋档案研究发现，该房屋还建后，开发商因经济问题，未给业主办理房产证。随后，街道带头多次找房管局、开发商进行纠纷协调，最终和房地局部门协商一致，成功解决了该房屋的产权问题。

为确保“呼”的顺畅，“应”的有力”，江岸区按照“工作力量全进入”的思路，分层分级明确挂点联系、派驻、下沉党员干部和公共服务、志愿者队伍等，快速、有效解决群众诉求，做到对问题诉求一呼百应。

目前，这一机制在全区得到全面推广。不久前，居民通过“江岸微邻里”向后湖街道十大家社区反映，在213号居民房内有人非法经营汽油，存在重大安全隐患。经社区核查，该处为一幢待拆除的三层住宅楼，一楼的十几个铁皮油桶内存放有汽油300余升，周围还堆放着大量用于制作桶装水的塑料空桶和简陋过滤装置。随即，社区工作人员将案件上报给街道。当日下午，街道组织应急管理、市场监管、公安、消防等部门执法人员，开展联合执法，彻底消除了该处安全隐患。

无呼也应

主动介入化解群众烦忧

在“民有所呼，我必有应”改革中，台北街道要求网格员每天下沉网格巡查工作的时间不少于6小时，通过主动发现问题、解决问题，争取实现从民呼我应到无呼也应。

4月初，台北街道和美社区网格员陈思思在巡查中注意到，台北一路23号附3号楼的外墙瓷砖存在松动的痕迹。她走到楼顶查看发现，不仅部分瓷砖快要脱落，房梁还有开裂迹象，存在较大的安全隐患。陈思思立即回到社区，将该事件上报。经社区、街道协调，区房管部门安排人员赶到现场对房屋进行勘查鉴定，并制定维修方案，对该栋楼存在安全隐患的部位进行重点加固，后结合立面整治，该栋楼进行了整体粉刷，彻底消除了该处安全隐患。

在江岸区，主动介入了解居民诉求，并及时处理解决已经成为一种常态。大智街道铭新巷小区是上

世纪八九十年代多个单位还建零散聚集而成的老旧混合型小区，产权关系复杂。因年久失修，小区存在消防通道堵塞、管网老化、立面杂乱、房屋渗水、停车混乱等问题。

“民有所呼，我必有应”试点工作开展以来，街道主动作为，系统梳理问题，相继协调区水务局进行化粪池、地下管网设施改造和居民供水设施改造。区建设局进行道路路面的平整、黑化、改造，区园林局进行小区内及周边环境的绿化改造，区城管委进行巷道内的立面整治、架空管线整治等改造。区房管局进行房屋楼顶、外墙渗水、楼道内雨水管道整治美化，区交警大队进行消防设施的改造和更新。区民政局加快推进居家养老服务中心的建设。目前水务、天然气工程已经启动，后期相关部门将依序进场施工，共同携手为居民打造美丽宜居环境。



后湖居民在街道政务服务中心就近办理审批事项



丹水池街道综合执法中心开展执法行动



社区工作站每日召开“民有所呼，我必有应”工作例会



江岸区开展“民呼我应”社区干事（网格员）培训会

「四呼四应」让诉求件件有回音 事事有着落