

# 河北大厂：用说事解题创新社会治理



家住河北省廊坊市香河县五百户镇田各庄村的相邻两家，因为盖房占道产生矛盾，找到网格员姜文云反映问题。在姜文云的协调下，盖房一方自费拓宽了门前道路，恢复了原有通行。两家没红脸没急眼，一起矛盾纠纷烟消云散。

向记者说起不久前的这件事时，姜文云言语间颇感自豪：“原来村里有个矛盾纠纷就吵成一片，现在大家有事都找网格员。咱网格员能解决的事直接解决，解决不了的就向网格长、综治中心层层上报，由他们来解决。老百姓的事有地儿说、能解决，村里矛盾纠纷越来越少了。”

姜文云所说的变化始自2020年4月，廊坊市委政法委把解决群众的操心事、烦心事、揪心事作为市域社会治理的发力点和突破口，努力构建起“群众说事、干部解题”工作机制。

“廊坊构建‘群众说事、干部解题’工作机制是对习近平总书记重要讲话精神的认真贯彻落实，是把以人民为中心的发展思想具体化。”廊坊市委常委、政法委书记陈少军直言，老百姓遇到问题要“找个说法”时有地方，广大党员干部为民办事从笼统要求到机制督办，大量具体问题“一谈一解”中，群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障。

## 畅通渠道部门联动做优环节

已经退休的廊坊市大厂回族自治县人大常委会原副主任关松发最近有了一个新“头衔”——特约“说事解题”专员。2020年4月，大厂县北辰街道办事处设置“说事解题”工作站，群众有事可以随时来这里反映，“金牌调解员”关松发被聘为接待群众来访的专员。

“我就是群众和党委政府之间的‘桥梁’。群众有困惑、有诉求，街道能解决的立即解决，不能解决的提交相关部门，一定给群众一个妥善的答复。”关松发说。

来工作站反映只是大厂县北辰街道诸多“说事”渠道之一，群众还可以通过街道微信公众号、热线电话、意见箱、居民微信群、人大代表联络站随时“说事”。

“或指派给街道各职能股室，或报送上级综治中心协调其他单位，或组织召开社区协商议事会，或邀请法律顾问、心理咨询师介入解决，保证群众反映的问题‘事事有回音，件件有着落’。”北辰街道办事处政法委员任立利介绍说。

6月，一位北辰街道办事处辖区居民拨打热线电话，反映小区空地一处旱厕坍塌后垃圾如山，严重影响居民正常生活。任立利立即将此问题签发到涉事社区办理，社区工作人员很快硬化空闲地面、种植景观树、安装健身器材，将垃圾场改建为休闲健身场所，居民反馈对此十分满意。

据了解，廊坊构建“群众说

事、干部解题”工作机制的基本思路是依托县、乡、村综治中心搭建工作平台，通过线上线下渠道，让群众的大事小情可以到这个平台来反映，再通过平台交办督办、部门协同联动，解决群众的各类问题，从而形成一套闭环流程，实现“群众说事一扇门、干部解题一条龙”。

陈少军介绍说，在此工作机制中，廊坊注重发挥基层党组织作用，在确保党员干部不缺位的同时，配齐配强网格员队伍，建强志愿者队伍，吸引更多力量参与进来，畅通“说事”渠道、做优“解题”环节，把“说事解题”的过程变成加强和改进社会治理的过程，做到小事不出村（社区）、大事不出乡镇（街道）、难事不出县（区）。

## 群众点单平台派单干部接单

抬头看着小区里摇摇欲坠的楼外空调外机罩，家住廊坊市广阳区新源街道新民社区北吉里小区的刘阿姨担心不已。这批铁质的空调外机罩还是上世纪90年代建楼时统一安装的，如今久老化，几乎每个外罩都有松动，存在较大坠落风险。刘阿姨将此情况反映在新源街道微信公众号“新源红驿站”平台上。

社区网格员收到平台提醒看到群众反映后，立刻联系刘阿姨了解情况，并进行了实地查看。经过全面巡查，网格员将情况上报网格长，网格长立即与街道安监站沟通协调，拟定拆除处理方案。没过几天，专业高空作

业工人就将存在安全隐患的空调外机罩集中拆除。

早在2019年，广阳区新源街道就创建了“新源红驿站”微信公众平台，群众可以在线上随时反映问题，消除了居民办事时层层上报的繁琐程序。同时，该街道将辖区划分为36个网格，明确36位网格员，每个网格成立一个微信群、设立一块公示板、建立一个说事箱，方便群众线下反映问题。

依靠线上线下畅通的“说事”渠道和一专多能的网格队伍，广阳区新源街道形成了“群众点单、干部接单”的精准服务模式 and “接办—交办—处置—反馈—办结—评价”六步工作闭环。

此外，新源街道还依托36个网格，同步建立36个党小组，以党建引导区域党组织、党员共同参与社区治理，把党的领导落实到基层治理的最前沿。

在廊坊市安次区调河头乡，群众可以通过“美丽调河头”微信公众号上的“我要说事”板块，随时反映问题。对于具有普遍性的国家政策、法律法规、农业生产、社会风尚等问题，调河头乡会借助遍布全乡的大喇叭发声，放大解决问题的社会效果。

去年进入汛期后，调河头乡经历了数次短时间雷雨、大风、冰雹等强对流天气，合署办公的大喇叭与微信公众号编辑部及时发布了安全防范信息。有群众在微信公众号上留言抱怨：“已经受了灾，说什么都晚了。”

“乡里已经为群众办理了治安家财保险，请及时拨打95518



大厂县上线了“说事解题”微信公众号和小程序

报险，保险公司会上门进行勘察理赔。”对此，工作人员及时回复。同时，大喇叭也对此情况进行播报，得悉后部分符合条件的群众挽回了经济损失。“你们不提醒还真不知道这事儿！”事后很多群众留言表示感谢。

## 智慧引领解决问题举一反三

“快递已送到小区驿站，却怎么也找不到。”2020年8月11日下午4时许，家住霸州市裕华街道的小张通过街道微信公众号“裕华之家123”反映问题。情况随即出现在裕华街道办事处综合治理智慧平台，工作人员根据问题性质向社区网格员“派单”。

反映情况没几分钟，小张就接到了网格员的电话，并在网格员的沟通下查看了驿站的监控视频，发现快递已被小张的姐姐领取。一场虚惊过后，最让小张感叹的是问题处理之快。

2020年5月，裕华街道办事处成立综合指挥和信息化网络中心，搭建起综合治理智慧平台，群众通过微信公众号、网站和App反映的信息汇总到平台，再由平台分派到相应网格员、相关部门或志愿者队伍。问题解决后，平台还会对群众进行满意度

回访。

打造“群众说事、干部解题”智能化平台的还有廊坊市香河县，该县自主研发“香河县社会治理信息系统”，可以将通过网格员手机、“平安香河”公众版App、“长安香河”微信公众号接收的各类事件信息，快速甄别后自动分流给相关部门，并在规定时限内反馈结果，实行“信息采集—案件建立—任务派遣—办理处置—结果反馈—核实结案”六步闭环工作法。

记者在香河县五百户镇综治中心看到，派出所、法庭、民政、土地、环保等职能所站进驻中心，中心通过“香河县社会治理信息系统”负责全镇日常工作的指挥调度，成为乡镇社会治理“实战指挥部”。结合县综治中心与村级综治中心信息互联互通，香河群众反映问题已经像网购一样方便，查询解决进度像查询快递一样便捷。

8月，香河县安平镇王家摆村两户村民因土地问题发生纠纷，向网格员张东升反映求助。张东升多次调解未果后，将情况报送至香河县社会治理信息系统，安平镇综治中心通过该系统将此流转至土地部门。土地部门工作人员迅速联系网格员了解情况，并深入村中向矛盾双方讲法律、讲政策、讲道理，最终问题成功解决，两户村民均表示满意。

“香河县社会治理信息系统不仅能即收即复、接诉即办、过程公开、办结告知，还可以对相关问题进行数据分析，发现解决深层次问题，对群众的诉求从‘有一办一’到‘举一反三’，起到辅助决策的作用。”香河县委常委、政法委书记郭建永说。

民生无小事，枝叶总关情。如今在廊坊，遇到出行购物、环境卫生、水电气热、邻里纠纷等问题，年轻人通过App、微信公众号线上反映诉求，老年人向身边的网格员倒倒苦水，有事都能找得到、叫得应、靠得住，至此问题解决在基层、矛盾化解在基层、感情融洽在基层。

廊坊市委政法委相关负责人介绍，“群众说事、干部解题”工作机制运行以来，共说事8090件，解题7903件，办结率97.7%，群众满意率达到89%，95.2%的问题在乡镇（街道）以下得到解决，发生在乡镇（街道）、村（社区）的矛盾纠纷大幅下降。截至去年8月底，全市诉讼案件下降16.2%，刑事、治安案件分别下降19.2%和23.5%。

“群众身边的桩桩件件大事小情，对接的是社会治理现代化的重大命题。”陈少军表示，“群众说事、干部解题”工作机制符合人民群众的要求和期待，廊坊确定将其作为市域社会治理现代化建设的龙头工程、特色品牌，打造廊坊市域社会治理现代化建设的实践特色。

（据《法治日报》）