创新社会治理 加强基层建设

上海评选第三届社会建设十大创新项目

【编者按】为深入贯彻习近平总书记对上海提出的“走出一条符合超大城市特点和规律的社会治理新路子”的要求,展示上海近年来“创新社会治理 加强基层建设”的实践成果,上海市社会建设委员会办公室于2016年年底启动“第三届上海社会建设十大创新项目”评选活动。经前期申报和初选,依据“创新性强、示范性强、实践性强、认同度高”的标准,由市社会建设委员会相关成员单位、全市各区和有关专家等组成的评审委员会从117个申报项目中推选出50个复审候选项目(项目内容公示如下)。下一步,将通过接受公众投票、组织专家评审等环节,选出30个项目进入终审。

为了方便社会各界参与评选,本次活动专设手机微信公众投票渠道,热诚欢迎广大市民关注“上海社会建设”微信平台积极参与本次票选活动。

1.上海市网上信访大厅建设

2002年市政府门户网站开通了“市长信箱”,市政府部门和区政府也相继开通了领导信箱。党的十八大以来,根据中央部署及市委、市政府要求,市信访办顺应“互联网+”时代潮流,2016年整合了各级网上信访平台,形成了含“市委领导信箱”、“市长信箱”等市、区、街镇三级互通、标准统一、各负其责的网上信访工作体系,在全国率先实现了网络全覆盖、流程一体化、过程全透明、监控全方位的现代化网上信访工作管理模式。2014年上海市列为全国网上信访省级联系点之一。

本市网上信访大厅实行一口受理、分类处理、公开办理、全程监控方式,群众只需在网上注册一次,就可以进入各级领导和信访部门信箱,表达诉求,提出意见和建议,并可查询办理结果,进行满意度评价,真正实现了“网上信访一码通”。网上信访大厅便捷高效,已成为本市群众信访主渠道。2010年至2016年,本市网上信访事项办理周期从90天缩短为32天,按期办结率从68%上升到99%,公开回复率从19%上升到77%,群众满意度逐年提升。

2.学区化集团化办学

2014年起,上海开始在试点基础上全面实施学区化集团化办学,创办学校办学,分享先进的办学理念、成功的管理模式、有效的课程教学、优秀的教师团队,突破打破校校壁垒,实现优质资源跨校流动;打破校社隔离,实现学校、家庭、社区等资源的统整;打破学段分割,实现学段贯通培养;打破体制障碍,实现公民办学校互助协调发展,扩大优质教育资源辐射覆盖范围,让更多学生享受更高质量的教育。

学区化集团化办学不是千校一面,而是倡导百花齐放、各具特色;不是简单挂牌,而是学校、师资、课程、家校的深度合作;不是削峰填谷,而是联合体内每一所学校在原有基础上不断进步。至2016年12月底,全市建有学区和集团137个,覆盖学校746所,约占全市普通中小学总数的50%,优质教育资源明显增加。第三方调查结果显示,80%以上的校长表示教师进行了跨校带教、学术活动、跨校集体备课或跨校教研,80%以上的校长表示已进行课程共享。开发了“上海学区化集团化地图”,让市民近距离感受家门口的好学校。

3.烟花爆竹安全管控

上海市委、市政府积极顺应民意,从维护城市安全、治理大气污染、提升城市文明水平出发,作出进一步加强烟花爆竹安全管控的重大决策。2016年1月1日新修订的《上海市烟花爆竹安全管理条例》实施以来,在市委、市政府的高度重视和坚强领导下,在全市人民的理解支持参与下,市公安局会同各有关部门坚持最严标准、最严要求、最严措施,狠抓源头管控、宣传发动、依法严管等关键环节,经受涉及市民群众广、执法难度大、管控任务重等挑战考验,2016年、2017年连续两年实现了春节期间外环线以内区域“零燃放”,2017年还实现了外环线以外区域燃放量明显减少,全市因烟花爆竹引发火灾数为零、烟花爆竹致伤数为零的更好效果,赢得了市民群众和社会各界的广泛赞誉。

4.道路交通违法行为大整治

上海市委、市政府从推进治理能力和治理体系现代化的战略高度,做出补齐综合交通管理短板的重大决策,决心和力度之大前所未有。自2016年3月24日全市部署开展道路交通违法行为大整治工作以来,市公安局会同各有关部门以坚决的态度、过硬的措施和强烈的责任感,常态落实依法严管要求,深化交通管理勤务机制改革,广泛深入宣传发动,深入推进共建共治,持续深入推进道路交通违法行为大整治工作,持之以恒“立法律规矩、正尊法风气”。通过交通大整治工作,全市道路交通突出违法行为明显减少,道路交通秩序和通行能力明显改善,市民群众的守法意识和满意度大幅提高。全市道路交通事故数、死亡人数、受伤人数分别比整治前下降26.6%、16.9%、43.3%。广大市民群众和社会各界对交通大整治给予了充分肯定,普遍反映上海城市安静了,机动车通行有序了,机动车礼让行人多了,形象地称之为“城市秩序之美”。境内外媒体也给予积极评价,“高德地图”将上海列为“中国公交都市排行榜”首位,“滴滴出行”将上海的拥堵排名从去年第8名降为第18名。2016年11月,公安部在上海召开现场会,交流推广上海交通大整治工作经验。

5.上海市老年综合津贴制度

为提高老年人福利总水平,促进老年福利均等化,按照市委、市政府的要求,市民政局牵头实施了老年综合津贴制度,对符合条件的老年人,按照不同年龄段提供涵盖高龄营养、交通出行等方面需求的津贴。在2016年上海民生问题问卷调查中,该项制度认同度最高。

此项制度,在民生领域中,填补了普惠型老年福利制度的空白,覆盖本市户籍65岁及以上近300万老年人,实现了福利实现方式从单项补贴到综合补贴、补贴机制从补贴供方到直接补贴给老年人、受益范围从局部覆盖到广泛覆盖、补贴标准从地区差别到全市统一、敬老卡用途从单用途到多用途等五个方面的转变;在决策过程中,向人大、政协等多方征求意见,并通过媒体公开向社会征询意见,兼顾平衡多方利益,做了较大调整;在实施过程中,充分运用社会治理的新理念、新方式,整合信息系统资源,依靠社区基层力量,确保重大制度实施平稳有序。2016年,全市共受理303万人,累计发放36亿元。

6.上海公益伙伴日——打造都市最耀眼的公益名片

“上海公益伙伴日”是上海继“蓝天下的至爱”后的又一张城市公益名片,是全国首创的公益行业最有影响力的展会之一,自2011年以来已成功举办六届。其以“跨界合作,互为伙伴”为出发点,聚焦社会治理短板,着力社区和谐营造,通过搭建跨界合作平台,构建政府、社会组织和企业三方合作的新机制,集中展示优秀公益项目,汇聚社会公益创业人才,整合社会各方优势资源,实现各方需求和资源的有效对接,助力社会组织能力建设,促进公益慈善理念和文化传播,推动城市公益慈善事业健康发展。

六年来,“上海公益伙伴日”活动受到了社会各界的广泛关注,影响力已从本市扩大到长三角地区,活动规模已从一个点扩大到全市社区、校区、商区、园区共164个分会场,超过上千家社会组织参展、参演、义卖和为民服务;20多万名热心公益的专业人士和市民热情观展、互动交流、分享成果。国家民政部、上海市委市政府主要领导都曾在活动期间亲临主会场巡展指导,接见社会建设领域优秀人才,对活动的组织策划、板块设计、热烈气氛、现场秩序等方面工作给予了充分肯定。

7.“海纳百创”公共创业服务平台

为顺应“双创”时代潮流,助推上海建设具有全球影响力科技创新中心的建设,自2015年底开始,上海人力资源社会保障部门运用互联网+思维,创新创业服务模式,积极打造市区联动、线上线下联通的“海纳百创”公共创业服务平台。“海纳百创”公共创业服务平台具有创业政策宣传、创业指导帮扶、创业文化交流、创业投融资对接、创业人才培育、主题活动实施、创业资讯传播等多种功能。2016年,依托“海纳百创”微信公众号,整合各类创业服务资源,开创了“互联网+公共创业服务”的新模式;同时,市区联动开展了350余场“海纳百创”创业服务主题活动,覆盖50多所高校、100多个园区、200多个社区,5万创业者受益。“海纳百创”作为品牌输出,参与承办中国创翼青年创业创新大赛、CCTV2创业英雄汇海选赛等活动。

一年来,“海纳百创”公共创业服务平台在推动创业政策落地,提升公共创业服务成效,扩大人社创业工作影响力,优化本市创业创新氛围等方面发挥了积极作用,受到了人民日报、新华社、光明日报、央广等中央媒体的重点宣传,并作为全国人社系统创新服务的“上海模式”,参加2016全国双创周主会场的展示交流。

8.“城中村”改造典范——环境整治创新惠民

2016年,上海中环投资开发(集团)有限公司紧紧围绕市委一号课题,以“五违四必”环境综合整治为抓手,提前半年出色完成红旗村“城中村”环境综合整治目标任务,成为探路者、引领者、示范者。集团创新提出并落实政府社会职能优先兼顾项目开发平衡的理念,升级所创设的“城中村”改造指挥部,通过“大包围”“以拆促清”等措施的有力推进,率先于当年7月顺利通过全市首批市级区块生态环境综合治理工作验收,并提前启动河道环境整治工作。

集团牢牢守住人口、土地、环境、安全四条底线:疏导分流6万多人口,显著优化了区域人口结构;16家“四小”场所、207家冷库、90家印刷厂、1272家经营户、4817家租赁户100%完成清退,极大改善了周边道路交通情况;29万平方米的无证建筑100%拆平,有效提升了区域生态环境,市消防安全高风险整治重点项目的帽子也被彻底摘除,社会管理效果明显提升。

市委书记韩正对此充分肯定:“很振奋,很震撼,一腾腾出个‘卢湾区’!”居民群众则连连称赞:“红旗村改造,是利国利民功在千秋的大好事!”集团及时总结,编撰出版“城中村”改造第一书——《风展红旗如画》,既是经验分享,更是引领示范。

9.新江湾尚景园公租房社区共治共护管理模式

新江湾尚景园项目是上海市公积金管理中心根据国家有关规定利用增值资金投资的首个公共租赁住房项目,是上海完善住房公积金制度的积极探索与实践,由上海市杨浦区公共租赁住房运营管理有限公司负责公租房运营管理事务。

作为上海首批公租房项目之一,尚景园小区开创创新型业务管理模式,由中心牵头与运营管理方、新江湾城街道以及租户代表形成“四位一体”例会制度,组织协调项目推进;开创创新型服务管理模式,针对小区租户年轻化、工作稳定、高学历等特性,注重以专业化、标准化、特色化服务为宗旨推进项目管理;开创创新型多元化社区管理模式,在小区“四位一体”管理模式的基础上,引入专业管理团队,成立“四海一家”居民自治委员会,以居民自治为抓手,引导开展各项融入性项目,并以“海派文化聚人心,四海一家创和谐”为目标,形成“组织+社区”的社会共同参与的自治机制,协调、监督各类管理和服务主体的活动。

社区共治共护创新型管理模式进一步增强了公租房小区居民的归属感和集体荣誉感,形成了四海一家、共商共治的良好局面,2016年小区被评为“杨浦区居民自治十佳项目”、“上海市物业管理优秀小区”。

10.开展社区卫生服务综合改革 引导居民社区首诊

2015年,上海启动新一轮社区卫生服务综合改革试点,提出打造“平台”功能,做实家庭医生制度,成为居民健康、卫生资源与卫生费用的守门人。

2016年,试点在全市面上全面推进,根据改革设计,各试点社区卫生服务中心普遍实现了以下成效:一是确定基本服务项目,制订并向居民公布本社区承诺开展的基本服务项目目录;二是建立标化工作量体系,提高平台运行效率与家庭医生生产力;三是探索平台资源整合功能,提升平台服务能级;四是“1+1+1”签约效果明显,截止2016年底,全市90%的社区卫生服务中心开展了“1+1+1”(即1名家庭医生、1家区级医院与1家市级医院)医疗机构组合签约,60岁以上老人签约率已经超过了30%,为签约居民提供优先转诊、慢病长处方、延伸处方等服务,签约居民年内门诊就诊接近80%发生在组合内,60%发生在其签约社区,体现出签约居民的获得感、依从性与认同度。

WHO总干事陈冯富珍女士在上海实地考察后认为上海的这套政策设计与工作模式相当领先。上海提出的“标化工作量”、“1+1+1签约”等举措已被写入国务院医改办文件,作为典型经验予以全国推广。

11.上海市民健康自我管理小组

慢性疾病(心血管疾病、糖尿病、癌症等)是我国居民死亡的首要原因(确诊患者超过2.6亿例)。研究表明,养成健康生活方式是降低慢病发病率的有效途径。市卫生计生委自2007年开始,在全市所有社区规模化推广“市民健康自管小组”,创新性地构建起了社区健康促进和慢病防控的长效工作机制。小组采取了“社区倡导、居委实施、专业机构指导”模式,倡导市民开展同伴教育、交流防病保健体会、督促养成健康生活方式。每个小组有15到20名组员,每月开展交流活动,在社区医生指导下,制定个人计划,通过同伴教育和互动学习,掌握健康和疾病预防知识与技能,对自身健康问题进行管理。此外,小组还是社区公益事业的骨干力量,组员积极参与社区健康公益活动,向社区居民传播健康理念。至今,健康自管小组已覆盖了全市100%的街道(镇)和居(村)委,累计建成小组2.6万个,先后有逾42万名社区居民参与活动,辐射受益人群上百万。

12.服务职工“最后一公里”——浦东工会购买社会力量服务项目的管理与评估

自2014年起,上海浦东公惠社会工作服务中心连续三年受浦东新区总工会委托,作为购买社会力量服务的管理与评估平台,积极联络工会组织、各类社会组织、企事业单位、专家学者等机构和个人,搭建区域性合作联盟,助力工会工作主业、分享交流工作经验,形成工会购买服务标准化流程,帮助一批职工服务类社会组织与工会建立合作关系,营造服务职工“生态圈”。

三年多以来,中心的专业能力得到广泛认可,2015年被评为全国“百强社会工作服务机构”,2016年被民政部授予第二批“全国社会工作服务示范单位”称号,树立了示范引领作用。作为群团改革代表性试点,2016年5月13日,中央电视台《焦点访谈》报道了浦东工会购买项目的相关情况。购买服务也被上海东方财经浦东频道、《劳动报》、《浦东时报》等多家电视媒体、纸质媒体报道。同时,中心也积极履行政策倡导功能,为中华全国总工会相关文件出台提供实践经验,助力工会事业长足发展。

13.守护生命的律动——上海市自动体外除颤仪(AED)设置公益项目

2017年2月17日,一名心脏骤停的女白领在已设置AED的陆家嘴地铁站得到经专业培训的地铁员工第一时间心肺复苏抢救,后在120和东方医院共同抢救下成功生还。在我国,每年因心脏骤停猝死病例约54.4万例,心脏骤停患者抢救成功率仅约1%,而美国、日本等发达国家通过在公共场所设置AED,已将抢救成功率从5%提高至40%。

上海市红十字会自2015年9月开始在全市公共场所试点设置AED。截至目前累计设置603台,涉及地铁、机场、学校、景区、养老院等人流密集及心脏骤停高发区域,设置数量和范围超过北京、广州、深圳等城市,并完成包括设置场所工作人员在内AED操作培训逾3万人。市红十字会自项目启动后,充分动员社会力量参与,603台AED中有245台来自于社会捐赠,总价值超过300万元;同时唤起了社会各界对急救培训的关注,得到了上海电视台等主流媒体广泛传播。目前市红十字会正努力扩大急救培训和AED设置范围,联合120共建AED定位地图,以期通过项目的切实落地,逐步提升公众自救互救能力。

14.打造“嘉人JD有约”服务公众号提升人口服务管理工作水平

2016年,嘉定公安分局人口办运用信息化手段推动基层人口服务管理工作创新,建设人口政策宣传、信息采集维护、服务保障民生等功能于一体的“嘉人JD有约”微信服务公众号。

坚持“让群众少跑腿,让数据多跑路”的理念,设置了“线上办理、信息提供、惠民项目”模块。“线上办理”提供办事预约、结果实时查询,政策线上咨询和申报类户口预审服务,实现人口业务网上办理;“信息提供”拓宽人口信息采集渠道,实现人口信息自主录入,调动了社区群众参与人口服务管理积极性;“惠民服务”不仅公开全区人口服务管理工作部门的信息,提供“一键定位”、“导航”及VR体验功能,还公开了与人口服务管理相关的政策规定,增强工作透明度。

平台运营以来,不断扩大品牌效应,坚持每月开展线下宣传,介绍推广微信平台功能,定期推送政策变动、办事须知等人口服务管理资讯。目前,“嘉人JD有约”已有15000余名关注人群,服务群众800余人次,获取人口信息900余条,取得了良好的社会效果。

15.专业调解安定一方,人民调解华丽转身

随着社会转型期各种矛盾叠加猛增,传统的人民调解格局面临组织分散、调解员缺乏专业知识、调解协议不规范、调解效率低下等瓶颈问题。2015年12月成立的浦东新区专业人民调解中心,作为全国首家专业调解平台,以专业性、行业性的调解特长,筑起维护社会稳定的第一道防线,助推人民调解华丽转身。

浦东新区专业人民调解中心凸显“三型”特色:一是行家坐镇的专业型调解平台。58名调解员拥有专业背景,2000多名心理学、医学、金融、投资贸易、法律等专业人士为疑难纠纷的解决提供智力支撑。二是资源汇集的枢纽型调解平台。“中心”已常驻医患、物业、民商、旅游等5个纠纷调委会,银行、证券行业的调解机构及15家街道民非调解组织即将加盟。三是心灵牵手的疏导型调解平台。通过以“专”说理、以“疏”解疑、以“情”动和,拉近纠纷双方距离。“三型”特色使矛盾调解更专业、更高效、更公正,2016年“中心”共受理纠纷调解申请12051件,调解成功11717件,调解成功率97%,履行率100%。调解员人均调解成功数293件,是新区年人均调解量的30倍、全国的150倍。“中心”模式已在全市推广复制。

16.金领驿站——多元开放的党建服务阵地

成立于2004年的陆家嘴金融贸易区综合党委主要服务于陆家嘴金融贸易核心区1.7平方公里工作生活着的30万名金融从业人员。近年来,陆家嘴金融贸易区综合党委以构建金融城党建新格局为切入点,以服务凝聚金领青年人才为落脚点,打造了“金领驿站”党建新品牌。

主要进行四个方面的实践探索:一是鼓励社会参与。以市场化和社会化相结合的方式,争取吸引区域内党建基础好、社会责任强的企业,以场地免费使用、借用、合用等方法,建立党建实体阵地。目前,已在金融城楼宇、园区建起26个“金领驿站”。二是打造共享平台。突破党建阵地仅服务党员的局限,金领驿站向企业员工、楼宇白领、金融城群众团体等开放,使其成为“核心价值引领”、“党群需求服务”、“员工成长成才”、“合法权益维护”、“休闲交流联谊”等五大平台。三是增强党建活力。建立20个沙龙党支部,以文化团体为载体开展活动,凝聚金融青年人才。四是线上线下互动。开通“金领驿站”微信公众号,聚集白领粉丝近万人,信息访问点击量21万人、47万人次。金领驿站品牌效应溢出,基层党建创新发展,2016年上海市陆家嘴金融贸易区综合党委被评为全国先进基层党组织、上海市先进基层党组织。

17.“事事可成微心愿,人人争当圆梦人”

自2014年7月起沪东街道党工委发起“沪东微心愿”的社会公益活动。“微心愿”指许愿人渴望、但凭个人一时难以实现的小梦想;从许愿到实现的时间周期一般为三个月,实现心愿所需钱款不超过1000元。

“微心愿”的做法:一是坚持党建引领。社区党建服务中心和阳光驿站公益服务社负责具体运作,居民区党组织提供发动、许愿、审核、认领、实现等组织保障,单位党组织、党员认领微心愿的比例占到70%。二是创新活动方式。通过“沪东微心愿”微信公众号实现许愿、发布、认领的全流程服务;运用综艺形式,营造现场感、仪式感氛围,激起许愿欲望,激发认领爱心。三是规范操作流程。以宣传发动-审核把关-发布认领-完成心愿-总结传播的“五环工作法”有序落实。“微心愿”成效显著:总计六季实现心愿722个,受益家庭499户、团体208个、个人超过5000;5096名在职党员、4725名在册党员参与率65%;域外认领比例为20%;公益意识得到增强,互助互帮风气形成。“微心愿”跻身2015年浦东新区“社会建设十大创新项目”、“十佳志愿服务项目”,入选2016年人民网“社区治理优秀十佳案例”、腾讯上海“网友票选榜微信服务功能十强”,并在浦东新区、重庆、云南、延吉、合肥等地复制推广。

18.虹梅庭:营造“园区—社区”共治生态圈

徐汇区虹梅庭公益服务中心作为本地化枢纽型社会组织,一手牵起产业园区,一手牵起居民小区,通过“多元主体主导、公益项目先导、社会组织引导”的工作机制,打造了“白领-居民”熟人社会,形成了“企业愿意、员工开心、百姓欢迎”的良性循环,营造了“园区-社区”融合发展的共治生态圈。

3年内,“虹梅庭”依托本地资源,通过项目化、专业化与社会化的运作,建立强粘性的“本地网络”,培育了企业社会责任联盟等5个共治子平台,与近300家企业、社会组织和专业机构开展合作,在为老服务、关爱未成年人、环保倡导、文明志愿、和谐邻里等五个领域,发展了15个系列的“社区伙伴”项目,培育47个常规性服务项目,公益项目投入资金累计近2000多万元,举办各类活动近千场,参与和受服务人次达到10万,为园区企业和职业群体有序、平等地参与基层社会治理提供了有效途径,使得区域共治有了动力,也有了活力。

19.徐汇滨江建设者之家

2016年,徐汇区针对滨江地区大规模开发建设带来的建设者大量集聚、缺少配套服务的问题,建立“徐汇滨江建设者之家”,为建设者提供医疗救助、法律维权、技能培训、文化休闲等在内的全方位、一站式服务。

站点坚持党建引领、群团助力,由站点党支部统筹区域化党建资源,联合各委办局、群团组织、属地街道、建设单位、社会力量等配送服务活动;坚持需求导向、服务为先,站点选址在建设者集中居住区内,从宿舍出发步行3分钟内可达,实行7×12小时工作制,运营时间紧跟建设者生物钟,网络平台提供全天候服务;坚持机制创新、融合共享,建立党支部领导下的轮值站长制度,由各群团组织派驻机关干部轮流担任站长,健全服务需求的动态收集机制和活动项目的跟踪评估机制,及时调整服务内容和承办机构,提升工作有效性和覆盖面。运营以来,建设者获得感显著提升,文明素养日益提高,基层群团组织的影响力也不断增强,站点被市委组织部授予“园区党建工作指导站示范点”称号。

20.金色阳光——“失独家庭”联系人制度服务项目

金色阳光——“失独家庭”联系人制度服务项目主要是通过社会组织、社区街道、医院、家政服务等服务机构多方面联合,针对“失独家庭”建立联系人制度。通过建立联系人走访、社区活动、网络公众服务平台加强对“失独家庭”的联系,及时掌握“失独家庭”的生理健康需求、医疗需求、陪护需求、健康饮食需求、家政需求、心理健康需求,用专业化的服务把党和政府的关爱送给“失独家庭”,用专业的知识帮助“失独家庭”化解负面情绪。帮助“失独家庭”提升生活满意度,让他们能逐步面对社会、走向社会、融入社会。

金色阳光——“失独家庭”联系人制度服务项目关注“失独家庭”这一需要社会共同关爱的弱势群体,在精神上和物质上给予帮助,使他们重新找到生活的重心和方向。项目在探索过程中注重实践创新,通过卫计委、街道、居委、社会组织等互相携手,开创一种新的信息化服务和扶助模式,建立有上海特色的对“失独家庭”扶助的“3+2”工作机制。

21.创新联合接待进社区 架起服务群众连心桥——长宁区“两代表一委员”联合接待群众工作实践与探索

2015年8月起,面对社区中群众诉求多、联系渠道有限的情况,长宁区在贯彻落实市委“1+6”文件精神过程中,积极探索实施“两代表一委员”联合接待机制,即党代表、人大代表、政协委员每月定期一次联合到居民区接待群众,面对面听取群众意见建议,努力解决群众反映的具体问题。形成了“五个明确”的工作机制:即明确时间,每月最后一个星期四下午;明确地点,全区设18个居民接待点;明确内容,以代表委员的个人身份解决个性化问题,并逐步向个性化、共性化问题并重拓展;明确流程,共有预排分组、预告登记、对接准备、开展接待、会商研判、反馈答复、材料归档7个步骤;明确考核机制。通过“两代表一委员”联合接待机制,进一步丰富了联系服务群众的渠道,也增强了代表委员的“身份意识”;进一步拓展了基层群众反映问题的途径,在党和政府与群众之间架起了沟通交流的桥梁,起到了很好的“润滑”作用;进一步提升了基层治理的能力,强化了资源统筹,营造了各方共同参与社区治理的良好局面。截至2017年2月底,共有396人次的“两代表一委员”参与接待,共接待群众363人,接受群众反映问题363个,其中已解决327个问题,群众满意率达97.25%。

22.创新医调机制 促进医患和谐——长宁区“保调衔接”工作模式

为更好衔接《侵权责任法》的实施,保障医患双方合法权益,促进医患和谐,2013年8月,长宁区卫计委联合区司法局、人保财险长宁支公司(PICC)在全市率先实现专业调解、快速理赔的医患纠纷调处模式——“保调衔接”。

该模式由区卫计委搭平台,区司法局购买服务成立第三方社会组织“医调委”;PICC研发推出新医责险,扩大承保范围,大幅提高保额,并与医调机制无缝对接;创新提出“团单”式投保机制、区域理赔概念;强调以人民调解协议书为理赔依据,医责险专员常驻医调委协助工作,大额赔付案件理赔员提前介入;简化理赔手续,提升理赔速度,协议签署后7个工作日内即予赔付。该模式有利于保障患方合法权益,有利于维护医疗秩序、缓解医疗机构赔付压力,有利于卫生行政部门发现医疗安全隐患,提高医疗质量。运行4年,共接到报案203起,结案188起,涉及赔付金额1156万元,其中≥60万元的案件8起。迄今,区内未发生过“医闹”或群体性事件。

23.为了群众的共同福祉——普陀“同心家园”建设在路上

2016年,普陀区委、区政府围绕市委“强基础、补短板、抓常态”要求,全面启动“同心家园”建设,坚持党建引领、政府主导、社会协同、居民自治、多元共治,激发基层活力,改善民生质量,增强群众对党的认同度、支持度和信任度。着力解决群众急难愁盼问题,以项目化的方式细化落实服务群众的具体举措,推进“五违”整治、旧住房综合修缮等各类实事项目,提高群众民生保障的获得感、生态环境的感受度和公共服务的满意率。着力提升基层自治共治能力,加强区域化党建平台建设和基层民主协商机制建设,通过具有正向效应的公共议题吸引社区成员,用群众认同的价值引领自治,用群众习惯的方法解决小区事务,居民发声、自治发力,人人参与、共建共享。着力建立常态长效机制,把基层行之有效、群众广泛参与、社区普遍欢迎的个性化做法,总结提升为可复制、可推广的工作机制,常态长效化运行。“同心家园”建设得到了各方的广泛参与,呈现出党建引领基层自治共治活力迸发的良好态势。

24.普陀区“星级居委会”创评工作

如何让居委会有规范地服务,让社区工作者有能力地服务,让居民群众感受到有温度的服务?2016年,普陀区开展了“星级居委会”创评工作。通过居民群众满意度、“急难愁盼”问题回应度、环境治安感受度、居委会工作和服务规范度、居民区自治共治参与度五个维度、三级指标、33个评项,对全区256个居委会进行测评。结合市区居村协会和专家顾问团成员等实地走访、居民满意度问卷调查、现场材料审核,以及相关职能部门提供数据评分等综合评价方式开展初评和复测,最终,评定一、二、三、四、五星级居委会。“星级居委会”创评工作,从正向激励、公平对决的角度出发,引导居委会直面治理难题、攻坚克难,解决小区居民“急难愁盼”问题;通过“对标补差”,推动居委会在争创更高星级的努力过程中,不断加强自身建设,切实提高服务群众的能力,完善服务群众的规范性,增强群众的满意度。

25.以“全岗通”为载体 全面提升居委会治理效能

2016年虹口区委区政府把提升居委会治理效能建设作为创新社会治理,加强基层建设的支点,着力推行“全岗通”工作制度,使其成为全面提升社区治理能力的载体。努力把居委会干部培养为“一专多能、全岗都通”的办事能手,“心系居民、多方走访”的服务行家,“情系社区、引领自治”的治理达人,锻造“破解难题、巩固基础”的基层治理团队,在全区212个居委会有序推广。

全区通过加强规范化建设,调整居委会格局,设置“一口受理接待台”,形成“全岗通”服务清单,实行受理“首问责任”等,提升居委会办事能力。依托信息化支撑,开发全岗通电子资源库,实现居委会办事流程、办理条件、政策法规标准化,方便居委会成员办理、查询、告知相关事项,提高居委会服务水平。完善制度化保障,建立走访制、错时制、接待制等八项制度,组建居委会工作督导团,对居委会工作进行督促与指导,增强居委会治理效能。提升队伍能力建设,开设全岗通培训课程,编写200道实训题库供居委会干部学习,锻造基层治理团队。

“全岗通”实施以来,全区212个居委会打破条线壁垒,打造综合人才,短期内锻造了基层治理团队,解决了社区工作者年轻化后能力不足的问题。为“全天候、多方位”的服务居民提供了有力支撑,大幅度提升了居委会的治理效能。截止目前,全区居委会共受理事项2.8万余件,居民群众对居委会工作的满意度逐月提升,平均达到95.7%。

26.“菜场书屋”

“菜场书屋”项目在虹口区文化局的主导下,一直坚持立足外来人口集聚地,让菜场外来务工人员足不出户,就能享受阅读。这是公共文化服务覆盖面向弱势群体的进一步延伸,也是在区域发展、城市流动人口、外来务工人员增加的背景下,兼顾公益性、基本性、均等性、便利性的一个积极尝试。作为上海现代公共文化服务体系的微型版,“菜场书屋”已全面覆盖本区22家标准化菜场,书刊流通也达四万余册。

几年来,“菜场书屋”通过整合区内多种资源,已完成基础配套工作,并且通过实行规范的项目化管理,对立项依据、项目目标、预期成效,以及风险管理等也都作了详细的要求。在硬件完善的基础上,项目还努力发挥公共文化服务的内涵建设,除了将区图书馆现有的阅读推广品牌延伸到“菜场书屋”外,还创建“e厘米——掌上图书馆”,有效满足了菜场外来务工人员的个性化需求。到2016年底,书屋累计举办活动324项,受益人群达7657人。目前“菜场书屋”已获评“上海市虹口区国家公共文化服务体系示范项目”(2013-2015),它的经验对于全市乃至全国的各类型书屋建设都将产生积极的示范意义。

27.睦邻中心由我而途新——社会组织运营睦邻中心的做法

上海新途社区健康促进社现运营杨浦区延吉第四睦邻中心和控江靖宇南路睦邻中心。我们始终围绕“百姓家门口的会所”功能定位,坚持以为百姓提供便捷服务和促进居民之间交流互动为价值目标,开展各项工作,按照“社会化分工”这一理念,协商确定政府、社会组织、社区居民各自角色分工,体现社区“自我管理,自我服务,自我发展”的特点;通过前期需求调研,因地制宜设置场馆功能,使其更贴近居民和社区需求;通过场馆-健康大使-俱乐部-家庭(个人)的运作模式,选拔社区居民领袖,组建“睦邻中心自治家园理事会”的形式,形成社区议事平台机制;通过整合社区资源、提升社区资本,先后打造形成了“志愿学校”、“美丽家园”、“科技驿站”、“成长空间”、“常青藤馆”等品牌服务,发展愿者500多名;培育自组织44个;开展各类儿童服务200多次,服务2000余人次;健康主题活动100余次,累计10000余人次。所运营的两家睦邻中心都被杨浦区授予“五星级睦邻中心”称号。

28.工三(2)居委“和之礼”礼治社区建设

曾荣膺首批“世博自治家园”和“上海市居委会自治家园”的杨浦区殷行街道工三(2)居委会自治工作基础好,社区居民参与社区治理热情高。“创新社会治理、加强基层建设”一号课题落地后,居委响应社区居民需求立足自治特色,围绕“家庭之和、邻里之和、团队之和、内外之和”核心内涵开展“和之礼”礼治社区试点建设,坚持依法治理与以德治理相结合,在德法之间寻求以礼为治的社会治理新思路,建设有序、有信、有义的社区公共生活形态。

“和之礼”建设过程中工三(2)坚持党建引领下汇聚社区各方代表的紫藤议事会作为枢纽平台,围绕“和之礼”内涵打造“紫藤广场”、“紫藤长廊”等礼治睦邻景观,向社区提供公共睦邻空间。依托创刊11载的《星之光》小报、紫藤苑说礼堂等平台开展活动,以活动凝聚群众。反复酝酿制定“邻里公约”进楼道入人心,社区CEO成长营、和之礼达人、最美家庭评选等子项目激发了自治活力。经过不懈努力,“和之礼”社区基本形成了以“礼的约定”为主干的社区治理构架,形成了以家园意识、优秀传统文化为主导的居民自治氛围,敦亲睦邻守望相助的社区共同体培育初见成效,社区居民的获得感满意度切实提升。

29.“三会”制度在基层治理中的实践与创新

“三会”制度(听证会、协调会、评议会)是上世纪90年代末在五里桥街道一些居民区萌生的基层民主建设制度。2015年,五里桥街道根据居民区的实践创新,在“三会”前置阶段,探索设立新“三会”,形成议题征询会—听证会(配套公示制)、民主恳谈会—协调会(配套责任制)、监督合议会—评议会(配套承诺制)。议题征询会是自下而上的民情征询和议题形成的会议制度,进一步完善了自下而上的议题形成机制。民主恳谈会是对社区公共利益事项、成员间纠纷冲突与当事方进行协商的会议制度,进一步规范了民主有序的议事协商程序。监督合议会是对社区公共利益事项由多元主体参与的全程监督的会议制度,进一步健全了科学公正的综合评价体系。新“三会”制度切实解决了基层治理中“谁来自治、自治什么、如何自治、提升成效”的问题,成为加强基层协商民主建设的重要抓手。“三会”制度已被写入新修订的《上海市居民委员会工作条例》。该项目荣获2016年度黄浦区社会建设课题研究创新奖(第一名),并被作为黄浦区示范性项目推广至其他社区。

30.耀江居民区业委会主任联谊会 组织群众自治破解物业管理困局的有效平台

黄浦区半淞园路街道“耀江居民区业委会主任联谊会”成立于2013年4月25日,由各小区业委会正、副主任组成,设会长、秘书长各1名。成立三年来,联谊会始终以问题为导向、以解决问题为根本,既顺应了群众自治的需要,也实现了居民区、业委会、物业公司和居民业主之间的良性互动。“联谊会”的基本做法是:一是居民区党总支发挥领导核心作用,负责指导和推动平台建设,形成党总支、居委会、业委会和物业公司的分工协作;居委会定期到联谊会沟通信息;业委会围绕管理难题开展自治,加强对物业公司服务工作的监督。2016年1月签约的上海市金源方程律师事务所,则为联谊会和各业委会提供专业法律服务。二是形成定期学习和交流的制度,每月25日晚7:30是联谊会雷打不动的活动时间,每次活动都事先确定会议主题,形式上既有会员代表交流座谈,也有法律专家专题培训和行业职能部门的答疑解惑。三是构建物业管理的整合协同,在联谊会平台下建立跨小区的综合治理小组,为各业委会提供帮助;成立各小区物业经理联谊会,提升小区物业管理具体事务的能力和水平。

31.交通大整治,白领齐参与——“拯救斑马线”白领亲子交通文明倡议行动

2016年,黄浦海燕博客公益发展中心及旗下子社团“海有爱公益社”在全市发起了“拯救斑马线”白领亲子交通文明倡议行动,旨在以“小手牵大手”的理念为引导,增强全社会遵守交通规则、维护道路秩序的意识,提升全社会交通文明素养。

“拯救斑马线”项目充分体现出以“政府搭平台、白领唱主角、新媒体互动、大众共参与”的模式特征,融合线上线下多种活动形式以及时尚元素的包装,营造文明交通齐动员的良好氛围。线上,借助新媒体发起了“黄浦斑主”形象设计征集、交通文明倡议书转发抽奖等活动,通过视频网络发布《拯救斑马线》微电影、宣传广告、原创主题歌等。线下,在淮海路、黄陂路的商圈路口,通过征集行人的交通文明承诺、“快闪”、定制标准实践指导书以及排演原创话剧《拯救斑马线》等开展交通文明宣传。至今,“拯救斑马线”已形成了一支30余人的“斑花斑草”核心志愿者团队,4个“拯救斑马线”微信群,开展了近20余场线下活动,400多户家庭1000余人次参与。

32.倡导街区共同体新理念,创出大邻里自治新格局

2015年起,大宁路街道以“街区共同体”理念为引领,以“邻里中心”建设为抓手,探索构筑“街道-街区-居委会-楼群—楼组”五级社区阶梯自治体系。街道先后成立慧芝湖、八方、广延三个“邻里中心”,实现对20个居委会的全覆盖,并以政府购买服务方式,委托专业社会组织承接管理。

“街区共同体”是以居民、驻区单位、社区组织、居委会、商铺等多元主体,协作服务平台为纽带,相互依赖、依存、依靠的有机整体。在这一理念的引领下,街道发挥“邻里中心”辐射作用,面向各类群体开展活动及服务近1400场,超过50000人次受益;与街区组织构建伙伴关系,帮助居委会培育孵化了51个“自治项目”,培育自治团队14支,共计500人,超过20000人次受益。

“大邻里”的整体营造,健全了与居委会合作机制、与驻区单位联动机制、自治项目培力机制、社区治理互动机制等,让街区内的多元自治主体走出“小家”,融入街区这个“大家”,以实现“五家为邻,五邻为里,邻里相恤,守望相助”的美好社区愿景。

33.社区居委会约请制度

2016年,静安区在前期试点的基础上,制定《关于建立社区居委会约请制度的实施办法(试行)》,并在全区14个街镇分别制定实施细则,建立由居委会直接约请相关职能部门、单位共同研究解决居民区实际问题的工作制度:居委开题,社区点将,街道指导;政社合力,破解难题,改善管理;形成常态,管理成效,群众测评。

全面推行这项制度以来,取得积极成效。一是快速化解管理矛盾,2016年全区273个居民区形成发现到处置扁平化运作机制约请事项共131次,涉及6个部门(市场监督局、规划局、环保局、交警支队、消防部门、商务委),4个站所(派出所、房管办、市容所、城管中队),80个居委会,办结率为94%。二是约请情况纳入效能监察,问题解决成效由社区群众评议。评议坚持以群众满意度为导向,在服务对象之间开展,并充分征求服务对象的意见,促进条线工作务实。三是提升居委会组织协调能力,增强社区干部对辖区社会服务资源和行政管理资源的开发和整合。

34.坚持居委会标准化建设,畅通为民服务最后一公里

2015年起,静安区在全市率先推行居委会标准化建设。从补短板入手,以强基础为纲,通过标准推行、全区推动、层层落实,健全社区治理机制、激活基层细胞,让居民找得到人,办得成事,诉求有回应,参与有渠道,切实解决为民服务“最后一公里”问题。

静安区居委会标准化建设的创新点为第一次用制度规范来优化居委会工作流程,实现赋权增效,提升为民服务能级。具体做法是完善制度体系,以制度落地推动服务落地。优化服务环境,形成“小办公、大服务”工作模式。提升队伍能级,充实基层工作力量。提高自治水平,以有效服务激发群众参与意识。

静安区居委会标准化方便了居民群众。居民办事更方便,诉求解决更及时有效。建立了长效机制。居民区工作结构更完整,协调各方破解治理难题。营造了自治氛围。通过服务带动参与,居民协商意识有了大幅度提升。提升了治理水平。居委会更善于自下而上挖掘社区公共需求,引入专业力量,动员社区资源,极大地活跃了治理环境。

35.完善社区公共服务圈,打通服务群众“最后一公里”,逐步推进邻里中心建设

2016年,闵行区委、区政府持续深入贯彻落实市委“创新社会治理,加强基层建设”的工作要求,坚持眼睛向下,坚持民生为先,针对区域内公共服务可及性不足等问题,在全区推进邻里中心建设。邻里中心秉承“邻里驿家,幸福同行”的理念,以一公里为半径,在街镇与村居之间的片区层面努力打造集聚公共资源、培育志愿服务、促进邻里交融、倡导议事协商、凝聚社会力量的综合性服务平台。邻里中心建设坚持规划先行,合理布局,与现有助老、医疗、问题等服务设施统筹谋划;坚持问需于民,建立需求调查机制,做到“一中心一方案”,优化配置服务项目;坚持整合资源,建立公共资源、社会资源和社区内生资源统筹使用机制;坚持管理创新,探索党组织引导下多元参与的治理架构和运行模式。“十三五”期间闵行拟规划建设100个邻里中心,目前已建成并运行31家。自运行以来,平均每个邻里中心月开展医疗健康、为老助老、文体教育、公益互助等“4+X”类服务项目90余项,月均服务5000人次,活跃在邻里中心的群众文体团队400余支,让老百姓获得越来越多的看得见、摸得着的实惠,为闵行创新社会治理打牢了基础。

36.平安小区协同治理“田园模式”

闵行区综治办自2015年起会同区公安分局、区房管局、区司法局在全区推广平安小区协同治理“田园模式”,以社区党建为引领,以小区平安为抓手,以小区治理权责法定为依据,围绕“健全小区协同治理组织架构、规范运行小区日常治理机制、细化小区治安防范要素标准、数据研判析出重点督导小区”四方面制定了十六条具体工作措施。

两年以来,闵行区居民小区在协同治理软硬件水平上都有很大提升。软件机制上,854个小区形成社区平安建设“四位一体”运行机制;1041个平安公示栏和469个居委微信公众号覆盖所有小区,以信息公开促群众参与。三防硬件上,全区居民小区共修复和新增16,875个视频探头、9,974扇防盗门、134套电子围栏,物业保安的持证率从不足50%上升到75%。硬件投入中,小区维修资金投入7,140万元,政府以奖代补投入5474.8万元。2016年全区接报入民宅盗窃类“110”同比下降33.6%件,全区1041个小区中零发案小区从2015年115个上升到2016年345个。成功经验获得市综治办高度肯定并作为2017年度上海市社会治安综合治理(平安建设)工作重要内容向全市推广。

37.探索社区治理智能化——社区治理云系统(居民区工作电子台账)的创新与实践

2007年-2014年,宝山居民区工作电子台账历经了从居委试点到街道试点再到全区推广、从单机版到网络版再到“一网三平台”升级版的发展历程。2015年,为贯彻落实上海市委“1+6”文件精神,宝山区社会建设工作办公室全面拓展系统功能,将系统升级为“一个核心、两套标准、三分领域、四类面向、五大应用”的宝山区社区治理云系统(居民区工作电子台账3.0版),加强对实有人口、企事业单位、社会组织、社区资源等条块信息的整合,加大对基础数据的应用,推动实现社区治理的便捷化和智能化。

依托该系统,宝山区实现了基层社区工作“减负增能提效”,将居民区工作台账从108本减少到4本,表单从736张减少到117张;提高了社区采集信息的准确性,为居委干部快速准确地查阅和共享资料提供了便利;通过对信息资源的整合应用和大数据分析,有效提升了政府决策效能。该项目成效被解放日报头版头条报道,相关做法在全市予以推广。

38.打造大居社区治理的生力军:让青年从旁观者到参与者和组织者

宝山区“互联网+社区”模式青年中心建设项目自2016年6月立项,由宝山区社建办联合团区委进行总体策划,委托宝山青年公益服务支持中心承接,以顾村镇为试点区域,聚焦大居青年需求,建立量化指标体系,创新推进“互联网+社区”模式青年中心建设,让青年成为大居社区治理的生力军。

项目注重线上线下融合,线上依托“青春宝山”、“顾村新鲜事”等互联网平台发布热点信息吸引青年、收集青年需求,线下定期开展顾美集市、公益讲座、环保行动、烘焙交友等活动,使青年熟悉融入社区。项目注重引导青年回馈社区,通过互联网平台架起政府、社区与青年沟通的桥梁,鼓励青年建言献策,反映解决短板问题。搭建活动和资源的开放平台,培育出“顾村青创联盟”、“白领妈妈捡拾垃圾”等创业、环保公益各类青年社群。项目注重引领青年中心建设,在社区服务、公益执行等方面不断探索,建立起线上信息征集发布、线下活动吸引参与、凝聚各方优势资源、发挥青年积极作用等较为完善的青年中心运营模式,具有很好示范效应。

39.“客堂汇”——推进农村社会治理新平台

2013年嘉定区徐行镇党委、政府利用宽敞的客堂间,吸引周边的村居民集聚一堂,成功培育了“客堂汇”这一具有浓郁草根特质的社会治理新模式。组织设置上做到“三个有”,即有1块统一标识铭牌、1名召集人和1间宽敞客堂;活动形式上细分为“五大类”,即邻里相教、邻里共商、邻里和睦、邻里同乐和邻里互助,共39个服务项目可供选择预约;功能定位上搭建“三个平台”,即为群众积极参与社区事务管理搭建了自主平台;为基层组织融入农村社区建设搭建了交流平台;为党员干部深入开展服务群众工作搭建了实践平台。三年来,通过“客堂汇”征集群众意见近500多条,落实整改措施达到了90%以上;各类为民服务活动700余场次,服务群众达8万多人次。2013年“客堂汇”被评为上海市社会建设市区联动项目;“客堂汇”召集人张金龙家庭被评为全国最美家庭和全国文明家庭的荣誉称号,他本人被评为上海市优秀共产党员、“感动上海十大人物”,并入围中国好人榜。

40.“文化嘉定云”项目

“文化嘉定云”是嘉定区文广局在全国率先建成的公共文化数字服务平台,旨在通过“互联网+公共文化服务”运作模式,整合全区公共文化服务资源,提升公共文化服务效能。该项目自2014年1月上线,目前已建设至三期,开辟形成了具有文化活动、场馆预订、文化众筹、文化社团、网上书房、发现故事、数字展馆七大服务版块,为市民参与、享受公共文化服务提供便捷。

文化嘉定云含网页版、手机APP、公共文化场馆终端机三种载体,三年来,共发布文化活动网上预订3000余场,提供演出、讲座、展览等活动视频回顾以及精品纪录片500余部。目前拥有注册会员6万余名,日均访问量达到34万次,获得了国家文化部、专家、业界及市民的普遍认可。2016年12月,该项目获评复旦大学、中山大学联合颁布的“2016年度中国网络理政十大创新案例奖”。目前,以“文化嘉定云”为蓝本的文化上海云正在全市推广运行。

41.小举措打造社区参与大平台——石化街道居委会“8+3”错时工作平台项目

金山区石化街道于2016年1月1日起通过实施居委会“8+3”错时工作制,在日常8小时服务群众不放松的基础上,搭建3小时多元化社区服务工作平台。

服务内容方面,通过开展40余场座谈收集意见建议247条,梳理出两张服务清单:一是基础服务清单,包括政策咨询、诉求反映、证明开具等8大类;二是特色服务清单,由各居民区结合本社区群众实际需求制定了照看儿童、手工兴趣班等服务。

服务方式方面,采用“1+1+X”模式(即1名居委会工作人员+1名社区党员志愿者+X名专业志愿者),注重在双报到党员中挖掘社区精英共同参与社区治理,形成了每晚至少有26名党员开展志愿服务的社区“红色”风景线。

通过建立“8+3”错时工作平台,有效破解了社区居民有需求却无法得到满足、社会力量有能力却无处施展的困境,形成了“服务不打烊,党员在身边”服务群众工作模式,组建了全方面、多角度服务群众的社区工作系统。

42.倡导“家文化”,探索实践“五个之家”社区自治新模式——金山区“家文化”引领社区自治新模式项目

金山区金山工业区恒康佳苑建成于2014年2月,居民来源于9个动迁村,面对社区“五弱”现象(即参与意识弱、文明意识弱、自治意识弱、互帮意识弱和共治意识弱),居民区党总支深化党建引领,推进“家文化”建设,开展以崇尚“好家规”、倡导“好家风”、培育“好家庭”为主题、“邻里一家亲”为主要内容的文化建设活动,集聚25名社区能人建成“先锋之家、青年之家、军徽之家、巾帼之家和银发之家”等“五个之家”,搭建了“党员议事会、巾帼议事堂、青年议事厅”等议事平台,探索出一条“民为民,民亲民”的自治新方法。

现在的恒康“新佳苑”呈现出“四有四无”的新景象,即有“五个之家”自治新机制、有“五家”议事基地、有289名志愿者组成的“5分钟楼道志愿者服务圈”,有50个惠民服务项目;无一户安装防盗窗、无一户上访户、无一处违章搭建、无一例乱种植现象。

43.城市E管家,环境综合整治显神通

近年来,由于城市化步伐加快,中心城区和外来人口大量导入,对泗泾镇城市管理带来前所未有的压力。为应对新形势新挑战,泗泾镇党委、政府创新城市综合管理模式,开发泗泾“城市e管家”公众交互系统平台,开创“互联网+城管”全民参与的新时代,在“五违四必”环境综合整治中作用明显。

主要做法:

一是全镇共同参与,管理全面完善。“城市e管家”使群众反映的问题能够得到及时的解决与反馈、解决了以往城市管理群众参与缺位和效率低下问题,促进群众由被动消极围观转变为积极主动参与城市管理,使群众真正感受到自己是泗泾的主人,“和谐美丽泗泾,你我共建共享”的理念也得到了进一步的增强。目前平台注册量为10603人,也就是说,有10603双眼睛正共同参与发现城市管理各类问题。

二是高位协调监督,决策依据充分。平台全面整合各类资源,协调运作,对责任部门工作时效进行公式化量化考评,排名制,按季公布,形成有效管理考核监督制度。同时,平台能够针对群众提交的问题自动分类统计,形成各类图表,为政府提供了下一步城市管理乃至城市规划建设的决策依据。

44.新闵社区扎实推进“两委一中心”社区共治平台建设

社区共治是落实和深化社会治理的重要途径,新桥镇党委政府于2012年探索试点“镇管社区”多元共治模式,并成立了新闵社区“两委一中心”。将新闵社区服务中心在单一社会事务受理分中心的基础上增设了社区卫生服务中心、文化活动分中心和党建服务分中心,设置了社区警务站、城管站、市场监督工作站,形成综合服务平台;形成了有多部门参与的联席会议机制,建立了以社区党委为核心、社区多元主体共同组成的多元治理机制;逐步形成以自治章程为核心,以“三会”制度和各类市民公约为重点的契约规则机制;培育驻区单位、社会组织、社区居民等社会力量参与的共建共享机制。使“两委一中心”成为以社区全人群为服务对象的社区服务综合体、街镇的部分职能起承上启下作用的工作平台和社区共治的载体以及党政部门办理日常性、地区性群众事务的服务管理窗口。通过5年的运行,社区承接政府工作的能力、社区居民的参与度都得到了显著提高,打造和形成了新闵社区生活共同体。

45.“爸爸,你不是一个人在战斗”——“加油爸爸”社区父亲成长体验活动改善父亲“缺位”现象

2014年,针对家庭中父亲“缺位”的普遍社会现象,上海青浦区小机灵家庭成长指导中心以时间众筹方式设计了一系列“加油爸爸”社区服务活动。以“小驴途成长步 梦想路”为成长愿景、以“重拾童趣、‘重返’童年、重构家庭”为活动理念、以“孩子与父母互补与互哺、家庭与社区互联与互惠”为服务宗旨的活动,如“爸爸爱探险”、“爸爸爱耍酷”、“爸爸爱妈妈”、“爸爸爱阅读”、“虫虫特工队”、“小脚跟大脚”、“父子收割机”、“父子读书郎”、“父子骑行队”等深受社区居民喜爱。促进父亲在“岗位”上萌发自我成长需求,提升父职意识,增强父亲家庭归属感、团队归属感和社区归属感。三年来,服务人数达3万以上。本项目荣获了上海市十大青年公益创投项目、青浦区未成年人学生暑期实践活动优秀项目、上海市未成年人学生暑期实践活动优秀项目等。《文汇报》、《青年报》、《新民晚报》均做过深度专访。

46.“凝聚、培育、引导、提升”——青浦区社会组织服务中心的服务体系架构

2015年,为进一步推进社会建设,充分发挥社会组织在加强和创新社会管理中的积极作用,以“凝聚、培育、引导、提升”为服务理念,集社会组织管理指导、孵化培育、能力建设、项目运作、资金扶持、合作交流、综合协调和成果展示等功能为一体的孵化、管理与服务平台——上海青浦区社会组织服务中心正式成立。中心针对街镇社会组织服务中心共享共建需求,推进“1+11+X”的联动发展、结对联系的工作模式,促进街镇社会组织服务中心的全覆盖与实体化;针对初创型社会组织孵化培育需求,以建章立制、项目扶持、资源对接、场地支持等途径,促进社会组织的社会化与专业化;针对发展期社会组织可持续发展需求,以“青浦区公益伙伴日”为载体,积极搭建慈善公益事业合作平台,通过公募善款、案例评选、需求调查等途径,促进区内社会组织的公益性与职业化;通过一网一刊、一群一号,多渠道、多途径大力提升宣传引领力度,完善建立信息宣传枢纽型网络,提高中心影响力和公信度。

47.社会治理“四网合一”网格化工作

根据市委“1+6”文件及奉贤区委“1+8”文件,奉城镇党委、政府探索开展“区域党建、城市管理、群众工作、群防群治”“四网合一”网格化工作,以“划好圈、配好人、定好责、管好事”为工作路径,在全镇搭建“四网合一”组织网络。

搭建“四网合一”组织网络,构建“1+2+4+X”社会治理架构,成立社会治理暨区域化党建联席会议,设立网格化综合管理和城市综合执法2大中心,设置镇级、社区、村居和村组楼道“4”级网格,设立667个基础网格;健全“四网合一”工作机制,建立社会治理3级响应机制,全面梳理网格4大类78项职责清单,完善网格巡查、每月工作例会、网格党小组例会、网格志愿服务、每月督查等工作制度;拓展“四网合一”内涵外延,建立党建微家、文明微立方、职工微家、青年微中心、妇女微家155个,推行精准“五微服务”。

“四网合一”网格精细化管理提升了社区群众的感受度、满意度,激发了各方参与社会治理的积极性,形成多元主体参与式治理雏形。

48.宅基睦邻“四堂间”

2014年以来,奉贤区创新建立了农村宅基睦邻点——“四堂间”(即:吃饭的饭堂,聊天的客堂,学习的学堂,议事的厅堂),利用农村地区闲置宅基房屋,通过基础设施改造,以“政府牵头、企业赞助、村委负责、老年自愿”的机制,为本宅基(村民小组)独居、高龄、困难等老年人提供就近养老服务,实现小圈子用餐、小邻里联系、小班化学习、小区域议事的农村小近邻养老。截止2016年底,全区已创建农村宅基睦邻“四堂间”108家,到“十三五”末将达到500家。

开设“便民食堂”,每个点老年人不少于12人,服务半径不超过2个村民小组,实现小圈子用餐;开设休闲客堂,提供相互沟通交流场所,实现小邻里联系;开设快乐学堂,进行教学宣讲,实现小班化学习;开设自治厅堂,讨论热点难点实事,实现小区域议事。

农村宅基睦邻“四堂间”的养老模式,是社区居家养老与机构养老模式的有效补充,创造了养老服务新模式,拓展了村民自治新载体,更进一步弘扬了奉贤“孝贤文化”和社会新风尚。

49.“三合一”领跑“助老行动”

作为社会治理中的一种创新,崇明区东平镇在完善居家养老服务上进行了积极的探索,“社会组织+社工+志愿者”开启“助老服务新模式”。“东平爱心服务社”是该镇的一个社会组织,2014年,他们运用招投标的方式,中标由市福彩基金提供的50万元“公益助老服务新模式”。在4名专业社工主持下和本镇60名志愿者参与下,他们引入专业社工的助老理念、方法和伦理相关知识,开展了为期一年的10项助老活动,内容包括“健康讲座”、“助老志愿者培训”、“周二谈心日”、“独居老人小组活动”、“户外活动”、“老年居民文化节”、“节假日活动”、“老人家庭安全检查”、“独居老人一对一结对活动”等,全镇15550人次老人从中受益。由乡镇社会组织作为助老主体,引入本地具有社工师、助理社工师专业职称的社工专业化的服务,再加上志愿者的配合,给该镇老人带来一种全新的体验。借助探索的“三合一”助老公益服务项目的做法,东平镇结合“9073”养老体系建设,在全镇6个居委会进行积极复制和推广,对整个乡镇社会面助老服务的推进提供一定的借鉴。

50.凝聚乡贤正能量 构筑基层治理新格局

乡贤是一个历史悠久的概念,乡贤者,乡中贤良之士也。由于乡贤具有文化水平高、民间威望高等优势,自古至今,其在国家治理和社会稳定方面都发挥着重要作用。崇明区中兴镇具有丰富的乡贤文化资源,历史上产生过多位著名乡贤。近年来,中兴镇大力培育现代乡贤文化,通过制定乡贤标准、划定乡贤范围、建立乡贤人才库等多项举措鼓励乡贤走出家门,在推进基层社会治理、维护社会稳定、弘扬社会主义核心价值观等方面发挥作用。中兴镇根据本镇的实际情况搭建了老娘舅工作室、轩香读书社、市民巡访团等多个平台,鼓励乡贤参与社区矛盾化解、重塑乡村文化、未成年人关爱等共治工作。中兴镇乡贤文化的推广是基层治理模式的一种有益探索,促进了基层群众的自我教育、自我管理和自我服务,减轻了政府的工作压力,“小事找乡贤,大事找政府”已经成为了中兴镇群众的共识。为进一步弘扬乡贤文化,激发广大群众崇德向善的共鸣,中兴镇开设了乡贤馆和乡贤工作室,定期开展道德讲堂,在引导市民感知乡贤精神的同时,树立正确的人生观、价值观。

【公众参与投票方式】

1.搜索微信公众号“上海社会建设”(SH_SHJS)或扫描右侧二维码即可关注。

2.打开“上海社会建设”公众号对话框,点击对话框下栏的按键进入“投票专区”,即可进行项目查看和投票。

3.请在50个候选项目中,选择10-30个项目(含10个和30个)为有效,少选、多选或重复选择,均无法提交投票。

4.在投票有效期内,每个微信账号每天限投一次。

5.投票通道开放时间为2017年3月22日0:00——3月31日中午12:00。