

数字化改革中,如何彰显为民初心? 宁波探索社会治理“一件事”集成改革

记者 黄合 通讯员 朱晨霞 勇政华

当下,四明大地上数字化改革如火如荼。数据碰撞、数据清洗、动态匹配……在由一串串代码构成的数字世界里,鲜活而具体的群众诉求如何体现?为民服务的改革初心如何彰显?

今天,我们关注的是一场和社会治理有关的数字化改革——借鉴行政审批领域“一件事”改革的经验模式,按照“小切口、大场景”的理念,将应用场景延伸到社会治理领域,为老百姓解决更多的“急难愁盼”。

图 示



“一件事”集成改革

最早实践于行政审批领域,就是将 **关联性强、办事需求大、**

办事频率高 的多个部门事项,集成一次申请办结的

“一件事”组合;

社会治理的“一件事”改革,

借鉴了行政审批改革的经验,

从群众的立场出发,

重点体现“高频”“痛点”“贯通”三个关键词。

在宁波市社会治理综合服务中心的数据后台上,每天有近1万个网格、8000余件社会治理事件在不断上报、流转、处置和闭环评价。

其中, **群租房安全隐患整治** **僵尸车管理**

车棚车库综合管理

餐饮油烟管控

建筑垃圾倾倒整治 等,

是频频出现的“老大难”问题。

宁波的特色做法,是按照“小切口、大场景”的理念,每一件事均确定一个牵头部门和若干协同部门,将“一件事”拆解至最小颗粒,进一步明确各自的权责边界。

目前,我市已成功上线“基层治理一件事”集成应用

加载了群租房治理、消防车通道管理等10个具体场景

被评为2021年全市数字化改革最佳应用和2022年省数字法治第一批好应用

正在向全市推广



制图 韩立萍

“堵点”“难点”和“痛点” 社会治理中看得见的“老大难”

在宁波市社会治理综合服务中心的数据后台上,每天有近1万个网格、8000余件社会治理事件在不断上报、流转、处置和闭环评价。

其中,群租房安全隐患整治、僵尸车管理、车棚车库综合管理、餐饮油烟管控、建筑垃圾倾倒整治等,是频频出现的“老大难”问题。

“这些问题是难啃的‘硬骨头’。因为种种主客观因素的影响,问题涉及部门较多、权责边界不清,投诉量居高不下,解决起来颇为棘手。”市委政法委基层治理指导处处长金伟说。

以消防车通道堵塞问题为例,2020年,江北区消防救援大队在日常举报核查过程中发现,涉及消防车通道的问题占30%以上,涉及消防车通道堵塞的事件共633起;江北区的152个住宅小区中,80%的小区不同程度存在消防车通道堵塞现象。

按照现行法律,消防车通道问题的解决一般需要经过确认执法主

体、调查取证、作出处罚决定等一系列程序。相对来说,发现问题有难点,行政成本又较高。同时,由于涉及管理部门较多,对适用法律依据、执法主体、处置方式等存在不同理解,导致相关事件权责边界难以明确。

这样的“堵点”和“难点”同样存在于群租房问题上。因为人口的流动性、房屋的私密性及基层力量不足等原因,群租房问题很难被发现;真要整治的时候,涉及职能部门较多,问题认定、证据取证等需要耗费大量行政资源,可能存在推诿扯皮、效率较低等问题。即使整治了,也容易死灰复燃。

“要管都能管,但是很难管”。这些“老大难”问题往往有一个共同点,那就是涉及多个职能部门,靠基层单一力量和传统手段难以从根本上彻底解决。去年起,根据省数字改革部署要求,宁波全面启动集成改革,这些社会治理中的“老大难”问题,随即成了市县两级政法委社会治理“一件事”改革的着

划清权责边界 将“一件事”拆解至最小颗粒

有了明确的改革目标,在实际操作中该如何改变原有的管理模式弊端,实现数字化改革后的流程重塑?

宁波的特色做法,是按照“小切口、大场景”的理念,以“一类事项由一个部门统筹、一个场景由一个部门负责”为原则,每一件事均确定一个牵头部门和若干协同部门,通过梳理不同业务场景,将“一件事”拆解至最小颗粒,进一步明确各自的权责边界。

“我们申报的‘一件事’项目是僵尸车问题。在这个方面,镇海有一定基础。早在几年前,镇海为彻底解决僵尸车问题进行了专项联合整治,对各部门的分工、权责和机制进行了明确和细分。”镇海区矛调中心信息科科长江少伟说。

打开数字系统,相应的应用场景一目了然。僵尸车的处置场景问题,按照相关法律法规的规定,细分为道路车行道(包括公共停车位内或同时侵占人行道和车行道停车的);道路人行道(包括人行道以

及建筑物外缘至道路部位)、绿化带、路基、防护带等范围;住宅小区、农村等3个具体场景。

在这个基础上,当地经过反复的线下沟通和对接,将每个事项拆解至最小颗粒,为公安、住建、城管等相关的七八个部门建立一对一匹配的权责清单,对应的牵头单位、协同单位,具体负责的执行任务,以及不同响应等级匹配的岗位力量配置,实现线上的闭环管理。

“村里本来车位就不多,有些车辆占用停车位、绿化带好几年,锈迹斑斑、破败不堪,村民意见很大,可单靠我们这些人又移不掉。”镇海区骆驼街道敬德村网格员杨斌斌说,去年9月,由镇海区委政法委和公安部门牵头,联合街道、住建、城管等多个单位谋划多跨场景应用,手机点一点,问题就解决了。

在海曙,将群租房安全隐患整治细分为不符合出租房屋消防安全要求、擅自改变房屋用途等8个场

景11项任务,明确各项任务的牵头及协同单位,形成整治合力,以6个区级部门为牵头单位,涉及21个协同单位,同时依托大数据分析,根据安全隐患等级,实施红、黄、绿三色动态分类管理。

去年11月22日,白云街道丽雅社区发现一例群租房安全隐患,经确认属于群租房场景中的“违法建筑、擅自改变房屋用途”一项。白云街道信息指挥室启动群租房“一件事”应急预案,将事件派发生流转至相应责任单位,由综合行政执法中队牵头、街道房管所协同配合执法,联合处置,该群租房问题已整改完成。

“我们整合了各类信息平台有关群租房的问题数据,推出群租房安全隐患整治‘一件事’线上平台,打通‘全域一码通’与‘基层治理四平台’。去年,该平台在石碶街道试运行时,群租房数量同比下降5.7%,安全隐患整治率同比提高14.5%,成效明显。”海曙区矛调中心相关负责人说。

一地创新、全域推广 治理模式变革仍需久久为功

数字化不仅是一场技术革命,更是一场治理变革,是对治理体系和治理能力的全方位、系统性重塑。推进数字化改革,必须充分运用数字化治理手段,推动治理模式变革、方式重塑、能力提升,加快构建现代化治理体系。

对照这一标杆,宁波社会治理“一件事”改革的探索之路依旧很漫长。

如何让各地结合实际情况、在梳理细分场景的同时做好“量体裁衣”?如何让闭环真正发挥效果,让每一件事都能得到最优的高效处置?如何通过更多“一件事”的出现,倒逼相关政府部门优化流程、

服务于民?这些问题的答案,需要用实际行动来检验。

目前,宁波已成功上线“基层治理一件事”集成应用,加载了群租房治理、消防车通道管理等10个具体场景,被评为2021年全市数字化改革最佳应用和2022年省数字法治第一批好应用,正在向全市推广。

海曙区文物安全隐患整治综合应用、江北区住房质量安全监管(舒心住)、镇海区瓶装燃气监管“一件事”、鄞州区车辆道路违停治理“一件事”、奉化区扬尘治理“一件事”、余姚市养犬“一件事”、慈溪市甬井盖管理“一件事”、宁海县民宿农家

乐安全管理“一件事”、象山县校园周边环境管理“一件事”这10个项目,已经入选今年全市社会治理“一件事”系列应用清单目录的项目名单。

“结合之前改革的经验,我们搭建了统一的数字化场景模板,在之前各地聚焦各自‘一件事’探索的基础上,借助‘一地创新、全域推广’的模式,帮助这些成功经验迅速复制、迅速推广、迅速落地。”宁波市社会治理综合服务中心负责人朱浩说。

数字赋能社会治理,关键功夫在线下。社会治理+数字赋能,最终还是要倒逼政府的服务更加透明、更加公开、更加高效,通过流程重塑和自我改革,提供更为精准化的社会治理,更好地为人民服务。

在市委副秘书长、政法委常务副书记孙小雄看来,社会治理“一件事”改革将带动党政机关、条线部门更深层次更广领域的全方位变革,有利于重塑政府部门内部运行高效协同机制,从根本上解决内容融合、上下对接等难题;有利于重塑政府部门之间联建共享机制,从根本上解决系统林立、业务不畅等难题;有利于重塑政府部门与外部环境有机融合机制,从根本上解决内外信息不对称、政策回应慢等难题;有利于重塑条块之间对接顺畅机制,从根本上解决协同联动不紧密、统筹协调不够有力等难题。

改革并非一蹴而就,也并非一帆风顺。但是,锚定群众坐标,站牢为民立场,久久为功,绵绵用力,相信定能用时间酿出美酒,向群众交出高分答卷。



▲江北区消防车通道堵塞综合治理“一件事”研讨会。
▲基层治理“一件事”支撑总览。(市社会治理综合服务中心 供图)