

宁围街道全面推进“民情双访”工作 民情听“宁”说 合力解民忧



“同学们，早上好呀！从这里上车哦，小心台阶……”9月2日清晨，新学年的第一天，居住在宁围街道钱农社区“一分场宿舍”小区的孩子们迎来了第一班社区“求知专线”51接驳线，上车前往学校。“以前都是妈妈送我上学然后再去上班，时间很紧，每天都要被她吼。”其中一个小男孩笑着挠挠头，“但是今天我自己早早起床自己坐公交上学，妈妈说我已经三年级了可以自己安排了！”稚嫩的语气里透着一股小骄傲。

7点40分，接驳线准时到了最后一站畅想路元庆路口，车上的30余名小学生排着队下车，在随车家长的护送下，开开心心地走进校园大门。“有了这班直达专线，可以放心的让孩子自己上学，社区的工作人员这次真是帮了大忙！”

这趟“求知专线”的开通，源自钱农社区近期“民情双访”工作中了解到的情况。为解决居民的这件烦心事，钱农社区联动宁围街道城建办，与萧山交投集团公交公司多次组织协商会谈，实地勘察路线，为辖区内的学生群体“量身定制”覆盖到三个小区、串联两所学校的“六进”服务实施方案。

与居民面对面，才能访得实情、访出实效。宁围街道目前处于城市化的快速推进期，呈现新小区、新居民、新社区、新社工等“四多”局面。紧扣“深”“细”“实”“常”四个字，宁围街道全力推进“民情双访”工作，积极打造“民情听‘宁’说”走访品牌，通过深入群众访民情、听民意、解民忧，密切联系群众、深化走访服务、提升治理效能。

截至目前，街道已走访村（居）民9660户次，企业138户次，共发现问题1046件，收集意见806条，现场解决咨询建议类问题1032件，流转至镇街层面处置问题13个、区级层面处置问题1个。

■尹德馨



微信扫码阅读民情双访听“宁”说全部案例



深入一线 包联“到户”全覆盖

走到每位居民身边，需要一支有责任心、有经验、有方法的人员队伍。宁围街道召开专题动员部署会议，全覆盖开展思想动员和组织发动工作，深聚走访力量，根据各村社实际情况、区街干部专业特长等，科学分配下沉力量，配优配强“一网格一分队”，确保106名区级结对力量、269名街村全体干部、171名综警网力量全部下沉到171个网格，

每名班子成员至少包联1个重点网格。积极动员楼道长、居民骨干、村社党员等村社自治力量，开展自主式走访，使走访工作更为顺畅。同时，将走访联系服务群众作为日常重点工作，全面建立起“每位社工每月走访50户，辖区居民、企业每季走访全覆盖”制度，确保走访全覆盖。

如何更加有效的沟通，需要经验更需要方法，宁围街道在“民情双

方”工作中推进“结对帮带”模式，深耕业务技能。邀请20名在基层工作多年、群众经验丰富的联村领导、村社书记担任导师，与街道95后年轻干部、村社90后年轻两委干部开展“一对一”结对帮带，通过思想上“引”，经验上“教”，业务上“带”，帮助年轻干部缩短成长周期，尽快成为基层群众工作的“行家里手”。

细化机制 闭环响应解民忧

等31名加入其中，以共建共治共享增强其归属感、认同感与参与感。打造多元化外籍居民文体活动，以文化交流增进融入。

同时，针对重点户、重点村社、重点企业、重点人才，确定“一对一”结对对象，积极开展送政策、送技术、送信息、送法律、送文化、送医疗、送物资、送温暖、送“点子”、送项目等“十送”活动。

从“细”着手，宁围街道建立“走访收集民情—协商解决问题—跟踪督促问效”闭环工作机制。创新走访形式，推行“五访协同”机制，采取日常走访、定期下访、值班夜访、定向专访、主动接访，不拘泥于走访时间、空间，实实在在贴近群众，倾听

心声。探索实行“村社领治+多方协治+居民自治”管理模式，做到群众反映的简单诉求即知即办、立行立改；针对复杂共性问题列入问题清单，上报给相关职能部门协商处理，通过村社结对、资源整合、力量统筹等方式切实解决难点堵点问题。建立常态化回访机制，把解决群众问题落到实处，不断提高“问题清单”整改成效。



实招解题 协同联动纾民困

设等“急难愁盼”忧心事、“疑难杂症”难心事789件，靶向解决企业政策诉求、项目入库、环境提升、员工宿舍等问题50余个。

宁围街道下辖企业众多，“民情双访”工作推进以来，街道已走访企业近200家。在走访晶咕电商时，街道的“企业陪跑员”了解这个处于裂变发展关键期的公司，正面临空间制约、财务规范、升规入统等问题。宁围街道多次联合区经信局、区统计局、区税务局对晶咕电商进行实地踏勘、专题研讨，目前已打通旗下生产企业杭州歆烨服饰有限公司“贸延工”路径，帮助企业破解“成长的烦恼”。同时，向企业介绍正在

建设的宁围人才大厦相关补贴政策，解决企业一线员工住房难题，帮助企业吸引和留住人才。

“社区什么都好，就是缺了个菜场。”市中心社区在走访过程中，通过梳理“民情双访”收集到的群众需求清单，将居民反馈的问题按照“急、重、轻”分类排序。网格小分队发现增设菜场是居民最迫切的需求之一，随即向街道领导汇报并及时跟进落实，各部门联动迅速选定点位推进生鲜菜场建设，9月初，居民们盼望的“家门口”的菜市场已经投入使用，方便了居民的生活。

常态长效 持续提升治理效能

议，推动形成“一分部署，九分落实”的良好氛围，持续提升基层治理效能。

“线上+线下”双线跟进。线上依托“红领通”流转问题处置，实行“按职责分配+跟踪销号”措施，做到“事事有回应、件件有着落”。线下全面建立群众满意度调查、电话常态化回访机制，对问题处置情况进行评价考核。同时每月组织比学，通过数据晾晒、案例展演、体会分享、随机提问等形式对“民情双访”工作开展阶段性评估，相关成绩与村社考核挂钩，激发积极性和主动性。街道微信公众号开设“民情双访·听宁说”专栏，截至9月25日已

刊发28期，展示各村社在民情双访工作中的优秀案例、创新举措及显著成效。

“两督+两评”成效评价。街道层面建立大督查机制，由街道人大、组织和纪委牵头，从走访过程和结果反馈两个维度加强督查力度，定期形成督查报告，每季度以表扬单和批评单形式进行通报。村社对下沉区街两级干部和综警力量，从时间保障、走访情况、问题办理等方面进行评议。街道各条线对村社，从组织协调、走访氛围、闭环管理等方面进行评议，以“双向互促”推动工作落实见效。