

琅琊镇深化“三前”治理模式,实现基层治理从“被动响应”向“主动服务”转变

服务向前一步,满意更多一度

□文/图 本报记者 徐丽

基层治理是国家治理的基石。近年来,琅琊镇坚持以人民为中心的发展思想,打破对传统治理模式的路径依赖,创新实施“主动问需在前、主动攻坚在前、主动预防在前”的“三前”社会治理工作法,通过机制重塑与作风转变,实现了从“被动响应”到“主动服务”、从“事后处置”到“事前预防”的转变。今年上半年,全镇民生诉求响应率、问题解决率和群众满意率均保持在99%以上,一条彰显琅琊特色、饱含民生温度的基层治理新路径在实践中愈发清晰可感。



琅琊镇依托镇、村两级调解委员会提前介入调解,及时化解纠纷。

主动问需在前 把办公室搬到田间地头,变“坐等上门”为“主动敲门”

“以前遇到问题不知道找谁,现在干部主动上门了解情况,刚反映的问题没几天就解决了,真是把服务做到了我们心坎里。”说起网格员的贴心服务,琅琊镇将军台社区居民董刚深有感触。今年5月,社会治理网格员丁一轩开展常规巡查时,主动与居民拉家常,聊天中得知,董刚此前在碧海云天小区附近海边钓鱼时遭到阻拦,对于该海域是否允许垂钓、阻拦行为是否合法等问题心存疑惑。

对此,丁一轩立刻拿出工作手册记录下关键信息,随后第一时间联系镇海洋渔业中心,详细核实该海域的承包资质、权限范围及相关管理规

定。收到反馈后,他再次找到董刚,不仅详细讲解了该海域的管理边界和垂钓限制政策,还耐心解释了海域承包经营的相关法律依据,解开了董刚的疑惑。“群众的疑惑往往藏在闲谈里,只要主动多问一句、多走一步,就能把小问题解决在萌芽状态,避免小矛盾演变成大纠纷。”丁一轩在工作笔记中写下的这句话,正是琅琊镇“主动问需在前”工作理念的生动写照。

在琅琊镇党委看来,基层治理的核心在于精准对接群众需求,而需求的获取不能依赖“群众上门找”,必须主动“上门找群众”。为此,镇党委创新推出包村干部“拉网式”下村行动,

明确要求包村干部每周至少3天深入田间地头、村民院落、企业车间,以“唠家常”“开座谈会”等多种形式,全方位收集群众在生产生活、政策落实、公共服务等方面的问题与建议。

台东头自然村码头曾是渔民赖以生存的“生命线”,但随着使用年限增长,逐渐出现渔船乱停乱放、垃圾随意堆积等问题。以往,这类问题往往要等到投诉后才会处理,不仅影响渔业生产,还容易引发渔民与周边居民的矛盾。现在,包村干部通过“拉网式”走访提前发现了这些隐患,联合多个部门制定整治方案,进行垃圾集中清运等工作。“过去是等问题发酵

了再‘灭火’,现在是‘火星子’刚冒头就掐灭,干部主动作为,渔民生产也更顺心了。”台东头自然村党支部书记肖常志说。

数据是最有力的证明。今年以来,琅琊镇包村干部累计走访农户2000余户、企业商户180余家,收集各类问题建议326条,其中46件潜在矛盾在未形成正式诉求前就被提前化解。通过建立“收集-分类-交办-反馈-回访”闭环处理机制,所有收集到的问题建议均在规定时限内得到回应,其中85%的问题实现“当场答复、当日处置”,真正实现了从“被动响应”到“主动服务”的转变。

主动攻坚在前 用钉钉子精神破解难题,变“民生痛点”为“满意评价”

“以前洗澡得错峰,同时开两个水龙头水流就变小,现在拧开水龙头哗哗流,终于能洗个痛快澡了。”海城华庭小区居民李斌拧开自家水龙头,看着喷涌而出的自来水,脸上满是笑容。

据了解,海城华庭小区建设年代较早,供水水压经常不足,尤其到了用水高峰时段,日常的洗漱、做饭都受影响。居民们多次向物业、供水公司反映,可由于小区建成时间久、地下管线图纸缺失,始终无法找到问题根源,不少居民对此颇有怨言。

群众的“痛点”就是治理的“焦

点”。了解情况后,琅琊镇政府打破部门壁垒,启动多部门联动攻坚机制。镇分管负责同志挂帅,牵头成立由农业农村(水利)、规划建设、社会治理、物业及供水公司组成的联合工作组,明确责任分工和时间节点,一场“寻源治水”攻坚战迅速打响。

由于缺乏图纸参考,工作组只能采取最“笨”也最有效的办法:对小区地下供水管网进行全面排查。工作人员逐个打开小区内的井盖,开展压力测试和管道探测,结合居民用水时段规律反复进行分析。经过连续一周的

奋战,终于在小区西侧绿化带下找到了问题症结——一处隐蔽的水阀出现故障,导致供水流量大幅减少。

问题查明后,施工人员立即进场抢修,从问题排查到彻底解决,仅用时一个月,困扰居民许久的水压问题便迎刃而解。事后,工作组专门召开居民座谈会,逐一回应居民疑问,相关诉求全部获得“非常满意”的评价。

解决民生难题必须拿出钉钉子精神,一锤接着一锤敲,直到把问题彻底解决。为确保疑难问题不拖延、不积压,镇党委建立了“群众诉求解

决”全周期工作体系,对涉及多部门、历史遗留、情况复杂的“硬骨头”问题,实行“挂牌督办、领导包案、限时办结”制度,明确包案领导、责任单位和完成时限,定期在镇政务公开栏公示进展情况,接受群众监督。

今年以来,琅琊镇累计攻克疑难民生案件28件,涵盖老旧小区改造、产权证书办理等领域。每啃下一块“硬骨头”,都是基层治理能力的一次提升;每解决一个民生问题,都凝聚着干部队伍的实干担当,也让群众真切感受到了基层治理的力度与温度。

主动预防在前 多维度织密风险防护网,变“治已病”为“治未病”

琅琊嗨海季每年吸引众多游客前来游玩,但游客激增也带来了治理难题,此前多次出现因停车纠纷、餐饮卫生引发的投诉。为确保今年嗨海季有序进行,活动启动前一个月,琅琊镇便组织公安、市场监管等多个部门开展了一场“沙盘推演”。现场,各部门逐一梳理可能出现的风险点,当场制定应对方案,明确责任人和处置流程。今年嗨海季期间,全镇旅游投诉量同比下降50%。

这种“治未病”的预防性思维,已渗透到基层治理的各个领域。在道路交通治理中,通过分析近三年交通事

故数据,梳理出5个事故高发路口,及时增设减速带12条、警示牌20块。“以前路过村东头的急转弯时总是提心吊胆,现在加了减速带和警示牌,司机都慢下来了,我们走路也安心多了。”琅琊台村村民刘淑芳说。

在安全生产领域,镇应急管理办建立“企业隐患自查+部门定期排查+专家专项检查”三重预防机制,今年已排查企业34家,发现隐患200余处。在矛盾纠纷化解方面,依托镇、村两级调解委员会,定期对易引发纠纷的领域开展排查,提前介入调解,将潜在纠纷化解在基层。

为确保“主动预防在前”落到实处,琅琊镇推行“线下办理提质、二次督办增效、领导带头攻坚”工作机制,明确要求对涉及基础设施、民生服务等方面的诉求,承办单位必须到现场调研处置,坚决杜绝“纸上答复”“电话督办”。今年以来,全镇累计开展现场推进工作35次。

从田间地头的主动问需,到疑难问题的攻坚突破,再到风险隐患的提前防范,琅琊镇以“三前”工作法为抓手,不断将治理关口前移,实现了基层治理从“被动响应”到“主动服务”的转变。正如基层干部所言:“基层治

理就像中医治病,既要治已病,更要治未病。把群众的事想在前面、干在前面,治理才能既有破解难题的力度,又有关怀民生的温度。”

如今,行走在琅琊镇的乡间村落,码头边渔船停放井然有序,小区里居民笑容满面,景区内游客惬意游玩。这些点点滴滴的变化,正是“三前”工作法结出的丰硕成果,也见证着琅琊镇在基层治理现代化道路上迈出的坚实步伐。下一步,琅琊镇将深化“三前”治理模式,探索更多为民服务、高效治理的新举措,让基层治理力度更足、温度更暖。