

PUBLIC
MANAGEMENT SERIES

• 公共管理系列教材

公共管理教学案例

Gonggong Guanli Jiaoxue Anli

主 编 王丽丽 王欢明



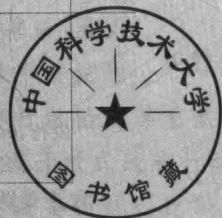
大连理工大学出版社

PUBLIC
MANAGEMENT SERIES

• 公共管理系列教材

公共管理教学案例

Gonggong Guanli Jiaoxue Anli



主 编 王丽丽 王欢明



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共管理教学案例 / 王丽丽, 王欢明主编. — 大连:
大连理工大学出版社, 2018.8

ISBN 978-7-5685-1648-8

I. ①公… II. ①王… ②王… III. ①公共管理—教
案(教育)—高等学校—教材 IV. ①D035-0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 168380 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84708943 传真:0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn URL: <http://dulp.dlut.edu.cn>

大连美跃彩色印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:170mm×240mm

印张:20.75

字数:411 千字

2018 年 8 月第 1 版

2018 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑:邵婉 张娜

责任校对:杨婧千

封面设计:波朗

ISBN 978-7-5685-1648-8

定 价:45.00 元

本书如有印装质量问题,请与我社发行部联系更换。

前言

近年来,案例教学在大连理工大学公共管理学科的本科生和研究生教学中得到了普遍应用。在课程教学中我们深刻体会到,要搞好案例教学必须要有好的教学案例。好的案例要与时俱进、真实完整、生动有趣,并且要把问题精心埋设在案例的事件中,这样案例分析才会有理论深度,有思考分析的空间,能够引起热烈的课堂讨论。同时,为保证案例教学效果,每个案例都应该有完备的教学手册,以指导学生学习 and 教师教学。正是基于这样的想法,我们公共管理系教师集体编写了这本《公共管理教学案例》。

本教材包括 18 个案例,每个案例都配有案例教学手册。其特点如下:

(1)以公共管理、公共政策范围内的相关理论为基础,致力于分析和解决中国的公共管理现实问题。本教材在案例选择中关注的是政府内部组织管理、政策制定、危机管理、战略管理、城市和社区治理等重点和热点问题,同时注意适当引入国外的案例素材,如美国开放式政府行动、欧洲各国的公交服务治理等,将国内外公共管理实践案例进行比较分析,以培养学生的公共管理全球视野。

(2)案例编写以问题为线索,突出能力导向。在案例编写中,明确了案例能够覆盖的知识点、能力训练点以及 3 个以上明确的教学目标,将问题埋设在案例故事之中,从而保证案例有思考分析的空间,有理论深度,能够引起课堂争论,引发学生更深入的思考。案例教学能够加深学生对专业理论知识的理解,训练学生的专业管理技能,提高学生应用所学知识解决实际管理问题的能力。同时,注重将公共管理国内外前沿理论贯穿于案例分析中,使学生通过趣味性和参与性的案例研讨,掌握最新理论成果,如政务信息公开、社会冲突、多元行动者博弈、政策变迁、公众参与、治理网络等。

(3)完备的案例教学手册可以提高案例教学效果。本教材编写中,

借鉴了国内优秀案例库的相关资料,如中国公共管理案例库的经验,为每个案例都编写了完备的教学手册,以指导学生学习和教师教学。教学手册内容中不仅明确了覆盖知识点、能力训练点和教学目标,同时更加注重重点分析和教学计划的设计。在要点分析中,以启发思考题为线索,引导学生将埋设在案例中的问题一一挖出来,然后展开深入的分析。这部分内容可以引导学生运用所学分析问题的思路,同时对作者之外的授课教师也有培训作用。教学计划包括详细的课前准备和课堂教学安排,对案例课堂教学的内容和每部分所用的时间以及教学节奏进行了全过程详细、合理的安排,从而使案例教学同时具有规范性和可操作性。

(4)本书案例内容涵盖面广,适用性强。案例内容涵盖政府管理(行政体制)、社会治理(网络治理)、公共政策、社区管理、危机管理、电子政务、公共战略等公共管理的主要领域,而且同一案例也可能涉及公共管理的多个方面的问题,覆盖多个知识点,训练多个能力点,综合性很强。因此,本教材适合公共管理专业本科生、研究生以及 MPA 学生选用,也适合从事公共管理的实际工作者学习和参考。教材中的案例可供公共管理学科若干相关课程在案例教学中选用。

书中 18 个案例的作者顺序分别为:王丽丽、李燕、李鹏、刘毅、孙岩、宋悦华、谷丽、王群、王巧云、艾丽娟、马修岩和李铁瑶、冯桂平和张媛媛、马永驰、卢小君、王丽丽和刘琪聪、母睿、王欢明、姜影。本书由王丽丽和王欢明负责统稿和校改。

本书的出版获得了学校教材基金的支持,本书的编写借鉴了国内优秀案例库的经验,参考了国内外相关学者的观点,在此一并表示衷心的感谢。

公共管理问题涉及面广,本教材提供的案例素材还有局限,并且需要随着实践的发展而实时更新。由于编者水平和经验有限,书中难免存在遗憾和差错,恳请专家、学者和各位读者不吝赐教、批评指正。

本书编写组

2018 年 8 月

目录

政府管理

365 的现在与未来	3
美国开放式政府行动的实践进展	23
××电子政务网站的建设模式探究	50

公共政策

收费公路政策的演变:利益冲突与政治压力	69
中国大气污染防治政策的变迁	85
中国计划生育政策的历史变迁	105
企业和机关事业单位养老金双轨制的合并统一之路	121

公共危机管理

公共卫生危机管理:山东非法贩卖疫苗事件	151
11·23 甘肃陇南镉污染事件	167
常州外国语学校毒地事件	180
大连市大气污染治理过程中的公众参与	191

公共战略与决策

喀喇沁旗幸福工程项目的可持续发展 213

AlphaGo 围棋智能算法与人机大战 225

社区治理

城市社区多中心治理模式的多案例研究 245

发生在育新街道社区里的故事 259

城市治理

基于网络治理的城市公共交通与土地利用协调发展与规划——以乌鲁木齐为例 271

发达国家和地区城市公交服务治理经验借鉴 286

地沟油问题治理之路：以地沟油制售案为例 300

365 的现在与未来

政府管理

案例正文

0. 引言

这是一个阳光明媚的早晨，天津市西岗区的 365 大楼都立在繁华的马路边，沐浴着金色的阳光。站在这楼的窗口俯瞰着阳光下的短短街道，365 公共行政服务中心 A 座向南伸开，但思绪却如一条上学的汽车在驰骋着。西岗区 365 市民服务大楼（以下简称 365 大楼）原是西岗区政法系统属的事业单位，有一整套服务于市民的 365 工作体系。2016 年 8 月，天津市西岗区成立了区级行政服务中心，并将该社在 365 大楼内，明确主要由原 365 大楼的编制员（现为公务员身份）和聘用人员组成人员承担。这个区级行政服务中心命名为西岗区 365 公共行政服务中心（以下简称公共行政服务中心）。原 365 大楼则变成公共行政服务中心下属的一个

365 的现在与未来^①

作者：王丽丽 梁丹妮

案例提要：近年，大连市西岗区 365 市民服务大楼及其工作体系已经成为辽宁省乃至全国服务型政府建设和社会治理的典型。2015 年 9 月，365 的身份变为政府的重要行政部门，更名为西岗区 365 公共行政服务中心，而 365 市民服务大楼则成为隶属于 365 公共行政服务中心的事业单位。365 的经验能够为服务型政府建设和社会治理创新带来哪些启示？身份发生变化后的 365 又该如何开创新的工作局面？本案例将引导学生运用政府建设和社会治理等相关理论对 365 案例进行解析，回答上述问题，为服务型政府建设和社会治理创新提供参考。本案例适用于“公共管理学”“公共管理案例与设计”“社区管理”等课程的辅助教学。案例使用说明针对“公共管理学”“公共管理案例与设计”课程中的“中国公共管理变革与创新”章节中的政府回应、服务型政府与城市社会治理的路径与机制分析专题。

案例正文

0 引言

这是一个雪后初晴的早晨。大连市西岗区的 365 大楼静立在繁华的马路边，沐浴着金色的阳光。站在 4 楼的窗口凝望着阳光下的熠熠白雪，365 公共行政服务中心 A 主任面容宁静，但思绪却如马路上穿梭的汽车在驰骋着。西岗区 365 市民服务大楼（以下简称 365 大楼）原系西岗区政法委隶属的事业单位，有一套服务于市民的 365 工作体系。2015 年 9 月，大连市西岗区成立了区级行政服务中心，并将其设在 365 大楼内，职能主要由原 365 大楼的领导层（原为公务员身份）和部分事业编成员承担。这个区级行政服务中心命名为西岗区 365 公共行政服务中心（以下简称公共行政服务中心）。而 365 大楼则变成公共行政服务中心下属的一个

① 本案例为作者根据实地访谈和调研获取的资料编写。

事业单位,原 365 大楼 A 主任的身份变为公共行政服务中心主任同时继续兼任 365 大楼的主任,原 365 大楼的副主任身份变为公共行政服务中心的副主任并同时兼任 365 大楼相关职务。365 工作体系也进一步升级完善,增加了行政审批、政务公开、电子政务、政府门户网站建设、营商环境建设,以及辽宁省民心网、大连市民意网、12345 市民服务平台诉求分拨办理等职能。在职能分工上,公共行政服务中心负责行政审批、政务公开、电子政务、政府门户网站建设、营商环境建设等“行政”工作,365 大楼则负责“服务”方面的工作。这样做的目的是推进行政审批、公共服务、社会治理有机结合。显然,经过这样的机构改革后,365 工作体系由公共行政服务中心和 365 大楼两个具有隶属关系的机构承担。经过 1 年多的运作,整合后的公共行政服务中心和 365 大楼对下级的管理机制尚未完全理顺,特别是对下级街道的多头领导问题非常突出……怎样理顺机构改革后的岗位设置和职能分工等各种关系呢?工作中又该如何创新呢?A 主任不由得陷入了沉思……

为促进社会管理创新,大连市西岗区从 2012 年 3 月开始,创建了“365 大楼”,并以发挥其功能为核心建立了“365 工作体系”。

1 昼夜不歇的市民之家——365 大楼

2012 年 4 月 19 日,大连市西岗区 365 大楼启用。当时大连日报的报道中这样写道:“今后拨打电话 83658365,市民在其他地方满足不了的民生诉求可直抵西岗区 365 大楼,中枢系统将诉求通过分拨系统像‘腿’一样帮你跑动,通过一条居民最便捷的诉求快速响应闭合线路,得到 365 天、24 小时不间断服务,做到事事有回音、件件有着落。”其实,365 大楼的名称本身和功能设置充分体现了决策者的目标——建立一个全时运行的市民服务中心。大楼共有六个楼层,代表了六个服务平台。

一楼是大型开放式便民服务平台。自助服务区内设有多张触摸式自助信息查询桌,市民在此可通过点击触摸屏从中查询便民信息和获取服务引导。自助服务区还提供血压自测、应急医药箱、便民伞、爱心电话、自助银行等服务。一楼还设立了食品、药品安全投诉专区,开通食品、药品投诉举报专线,受理市民对食品、药品质量的投诉,并进行查办处理。为方便市民,一楼还引入了联合收费处,居民可以在此方便地缴纳水电燃气等费用。公安、民政、税务等部门在这里设立了服务窗口,方便居民办理事务。此外还设有 8 个专家坐席,面向居民解答有关民政、城建、卫生、教育、人社等方面的问题。

二楼是婚姻家庭“全程式”服务平台。这里主要提供个性婚姻、婚前教育、优生优育、家庭矛盾调解、婚姻心理调适等方面的服务。在这里还设有市民婚姻殿堂,可以举行多种形式、满足不同需求的颁证典礼。市民还可以提前预约包括区委书记在内的区党政干部、社会名人作为颁证嘉宾。

三楼是社会组织管理服务平台。一方面为辖区内的社会组织提供会议等活动场所,另一方面采用项目化管理的方式,支持和引导社会组织开展公益活动。

四楼是市民听证议事和维权平台。设有市民听证议事大厅,针对区里将出台和已出台的重大政策,只要有5名以上市民提出申请,在3日内就可举办听证议事活动,由涉及事务的主管部门提供咨询听证。目前,365大楼听证议事已形成常态机制,每周开展一次听证议事活动,逐步实现涉及民生的事让居民自己管、自己议、自己定、自己做。比如颇有争议的广场舞问题、颇为棘手的小区居民与物业的矛盾问题,在这里都通过居民参与听证议事而得到妥善解决。这一举措为辖区每位居民广泛参与社会管理活动创造了有利条件,也让区政府有了倾听“民声”的通道。

同时,该层设置了党代表工作室、人大代表工作站、政协委员联系站,方便市民表达诉求。大楼还引进了全市知名的周玉芬调解、黄鹤心理咨询等专业机构,畅通了协调利益关系和解决矛盾纠纷的渠道。

五楼是热线和网络管理服务平台。365热线电话“83658365”(“8365”寓意“拨365”)设立了16个接听席位,接线员24小时接听居民诉求。该热线通过技术手段与区内各党政部门、市职能部门及大连市700多个热线电话进行有效衔接,可以实现三方通话。凡是市民的热线诉求,都能通过各种方式给予满意的答复。

六楼是网格化社会管理信息平台。全区120个一级网格不间断运行,网格专管员都配备了专用手机和工作软件,每天主动巡视、主动走访、主动帮教,与网格化社会管理中心即时互动,形成民情日志,及时发现和处理各种问题。

总之,365大楼全年365天、全天24小时不关门,向市民提供包括医疗、便民工具、婚姻家庭、政策咨询、法律援助等各种服务,并做到服务及时、到位,让群众满意。

2 全方位响应和服务的365工作体系

365工作体系,是365大楼连接市民、政府和社会组织的桥梁,是大连市西岗区按照“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的要求创建的社会治理工作体系。该体系具备完善的工作制度和明确的工作职责,对自上而下的每一个职位进行约束。例如,具体规范便民服务队及热线接待的工作流程、工作职责、工作范围等,定期进行热线的回访和工作反馈,同时在信息管理平台进行电子日记和电子记录的反馈。该体系的理念是“做群众需要的事,做事让群众满意”,着眼于当前社会公共行政服务管理面临的突出问题,以行政审批、政务公开、电子政务、市民诉求办理和社会治理创新为主要功能,以受理、分拨、协调、督查为主要途径,通过建立垂直三级组织体系、网格化社会工作末端、协同化联系处理体系、常态化居民听证议事制度、项目化社会组织参与模式、专业化功能分支机构和集成化管

理信息系统,实现 365 天 24 小时全天候、全方位、全覆盖地为社会和群众提供管理和服务。

其组织架构为,区、街道、社区、网格四个层次。以 365 大楼为区级中枢,在 7 个街道分别设立 365 市民中心,在 45 个社区设立 365 工作站。全区划分为 120 个一级网格,每个网格配备一名专职网格员。

其协同架构为,整合行政资源、市场资源、社会资源。365 大楼扮演着处理诉求的“牵头者”角色,主动组织相关部门对出现的问题进行仔细排查,在相关单位之间起到一个协调沟通的桥梁作用。通过整合行政资源,使得问题的责任权属更加明确,加快解决进度。此外,将矛盾类、工程类、困难群体救助类等诉求问题进行汇总和归类,针对不同类型的项目,积极争取爱心企业、社会组织等的慈善公益金,弥补行政资源不足,形成为民服务的合力,构建开放式、综合性的社会治理服务体系。

其运行架构为,以区、街道、社区、网格三级管理四级联动的工作模式,尽量将工作扁平化,下放到各级部门自行处理,再由 365 总平台进行实时控制和信息汇总,力争把矛盾和隐患化解在源头,实现社会治理工作的关口前移。365 工作体系的基本功能如下。

(1) 提供“365+24”为民服务

365 市民热线和便民服务队 365 天、24 小时运转,而三级体系周末节假日实行工作人员轮流值班,自上而下时刻做到满足群众的需求。此外二代身份证办理、婚姻登记服务、健康体检等公共服务项目节假日正常运行。365 大楼免费向百姓开放心理咨询、外来务工维权、365 市民大讲堂等公益服务,为特定人群提供例如“孝心铃”“兄弟系列”等专业服务,没有假期,确保节假日也能够为群众提供便利服务。

(2) 拓展多维民意诉求受理渠道

目前,365 的群众诉求表达渠道已经有 12 条,主要包括:辽宁省民心网、大连市民意网、12345 市民综合服务、83658365 市民热线、代表委员工作室、365 市民大楼、街道 365 市民中心、社区 365 工作站、社区网格、网络系统、民生窗口、居民议事会等,这些渠道的陆续建立与拓宽,基本实现辖区社情民意全响应。

例如,“83658365”是西岗区居民最为熟悉与信赖的电话号码,也是 12 条群众诉求表达渠道中最热的一条。这条热线 365 天 24 小时不间断向公众开放,市民通过它反映问题、咨询事项、寻求帮助。只要居民的电话一打进来,365 市民大楼的信息化路径立刻启动。类似“某个小区的具体位置”“某件事该找哪个部门办”等咨询类的问题,接线员给予即时答复;涉及区内民政、教育、卫生、就业、城建等主要部门的民生问题,如“外来人员子女就学”“暂住证与落户”“小区垃圾清运”等问题,立即分拨处理;对于涉及多个部门或责任不明确的事务协调类的问题,视难易程度确定答复时限,最长不超过 3 个工作日,而且实行跟踪督办,督办人员推行“首办责任

制”，确保事事有着落，件件有回音；还有实体便民服务类的问题，也会即时答复，并通过街道社区的社会组织和服务队伍进行“点对点”服务。

通过 365 工作体系的 12 条诉求渠道搜集到的市民咨询、反映的信息都会被纳入到 365 的数据库中，整个解答和解决问题的过程都将一清二楚地呈现在 365 的数据库中。

(3) 依托网格精细管理实现主动作为

全区划分为 120 个一级网格、532 个二级网格，每个网格配备专、兼职网格员，为每个网格员配备了专用手机。网格员每天对其负责的区域进行不少于两次的主动巡视、主动走访、主动发现并解决问题，工作方式从被动响应向主动作为转变。网格员对所在辖区内居民的人、地、物的基本信息都要了解，每天对铁路、公路等重点路段，幼儿园等重点场所，空巢、孤寡老人等重点人群进行重点巡视。

(4) 创建社会治理联席协调机制

365 与市公安、人社、城建等 46 个职能部门，以及供水、供电、供暖等市政公用企业 71 个基层站所建立了“联席议事、联动调解、联合协调”的协同运行机制，365 担当综合受理、统一协调的角色，提出了“先解决问题，再划分责任”的解决办法。例如，365 接到群众反映，在八一路某路段，冬日从地下向上冒水，百姓很焦虑，不知该找哪个部门解决。经排查，此渗水路段是由废水、自来水以及供暖三家单位共管且权属于这三家单位。在这种情况下，365 自觉承担受理和协调的角色，由区领导出面联系大连市排水处将其挖开，确定产权单位。

各个街道的 365 市民中心把网格化治理与社会治理联席协调机制结合起来，尽力争取把居民的第一需求化解在网格内。争取在最短的时间内，以最快的速度帮居民解决各种难题，服务到居民满意。例如，日新街道把全街划分为 15 个一级网格、170 个二级网格，其中居民网格 155 个、企事业单位网格 10 个、主要公共场所网格 5 个，各网格都配备了网格管理员。该街道辖区内的街道机关干部、社区工作者、党代表、人大代表、政协委员、民主党派、共建部队等都在网格内负有一定的明确责任，对“人、地、物、事、情”实行精准化治理、人性化服务。引入的这些力量也强化了网格处理问题、协调问题的能力。同时与辖区内各个市职能部门如供水、供电等单位建立起了良好的合作关系，这样，可以在资源整合的基础上更便捷、有效地为居民提供服务、解决难题。

(5) 建立居民听证议事制度

居民议事制度是 365 做群众工作最富有成效的手段之一。主要针对群众争议较大和多维诉求的问题，邀请相关群众参与议事，邀请代表委员及法律顾问、心理咨询师等专业人士共同参与，促进居民在社会治理中由被动管理向主动参与转变，使居民主体意识大大增强。

近年来,通过居民议事会的形式,广场舞扰民、防盗门维修、自来水管下水堵塞、居民与小区物业发生矛盾等类似问题均得到妥善解决并形成了较为成熟的解决方案。例如,通过双方协商并限制广场舞的时间段,保证双方的利益均能得到保障;所有住户共同分担被损防盗门的维修费用和自来水疏通费用,通过共同协商能够很快达成一致;通过居民议事会调解,小区居民与物业公司能够达成相互理解,促进了物业提高服务质量。

(6) 实现公益项目由社会组织申报申领

根据社会治理的要求,365 工作体系以公益项目为载体,探索出项目申报和申领两种方式,引导社会组织、社会力量参与社会治理。其中项目申报是指各个社会组织自行向 365 大楼进行项目申报,在财政、审计等相关部门严格把关后,决定是否同意批准发放资金对其进行扶持,随后参照工程验收的方式将资金逐批下发。例如,爱纳孤独症障碍服务中心推广的“蓝手环”项目就是通过申报方式获得了资金扶持。该组织欲通过出售蓝手环为孤独症患者提供相关帮助,由于资金筹集能力有限,因此通过申报方式向 365 大楼寻求帮助。而项目申领制是通过 365 工作体系的 12 条诉求渠道汇总归纳百姓需求,将产权不明、界限不清的问题,社会热点、难点问题汇总成公益项目向社会发布,由社会力量申领并出资实施。例如,西岗区白云街道辖区内坡路较多,20 世纪 80 年代为方便居民出行,修建了多处阶梯。当时有产权单位,没有交给市政管理,市政没有管理责任。但后来阶梯发生破损,对居民出行影响很大。但由于产权单位已不复存在,市政又没有管理责任,楼梯属于有主弃管,居民不知该找谁才能解决问题。365 大楼成立后,居民看到了希望,向其寻求帮助。365 工作体系经过一段时间的论证后,作为社会项目向社会公开招募,最后由一个社会组织申领修缮,一共投资 15 万元,将 78 处破损阶梯全部修缮完毕。

截至 2017 年年初,365 大楼已经成功批准 3000 多个申报和申领项目。通过申报和申领制度,使社会组织得到不断的发展和壮大,激发了社会组织的活力。大连市爱纳孤独症障碍者综合服务中心由三名孤独症障碍者的妈妈联合创建,于 2014 年在市民政局注册成立,服务于孤独症(又称自闭症)障碍者及其家庭。自创建之日起,365 大楼通过为该组织提供活动场所、办公场所、开展相关公益活动、提供免费课程等,扶持其迅速发展,获得“2016 年大连市残障公益品牌”荣誉称号。而另一个社会组织,朋朋慰老服务中心,以回报社会的方式报答曾经帮助过他们的人,通过 365 大楼免费为其提供活动场地空间,扶持其公益事业,目前该组织已发展得较为成熟,该组织的发起人高广东也因此被评为“大连好人”“全国岗位学雷锋标兵”等。经过不断探索申报和申领两种方式,这种项目化运作方式的开展,不仅加强了 365 大楼与社会组织的联系,而且也帮助社会组织不断发展壮大。目前区政

府在公共行政服务中心挂牌的社会组织孵化基地,是大连市第一个区级社会组织孵化基地。

(7) 构建大数据分析、社情民意研判和临界监控预测框架

针对市民多种多样的诉求形成的海量数据,365 工作体系以市民诉求问题为导向,以热力图为确认目标的依据,以压力曲线为管理监控方式,以维度指数为分析追踪重点,以民情报告为决策参考建议,构建起 365 大数据分析框架,将大数据分析、追踪、预测成果转化为党委、政府决策的重要通道与途径。建立民情日报制度。通过研发专用软件、开通官方微博、网格员走访、巡视,多层次、多角度搜集社情民意,进行分析、研判、汇总,形成每日民情报告,上报区委、区政府。通过总结和反馈的大数据制作民情日报、舆情快报以及横向部门的民情汇报等途径,对社情民意进行风险预警和预测,协助区委、区政府及早处理苗头事件,将矛盾解决在激化之前,提高对突发事件的应急防控能力。例如,每年市民诉求排行、热词排行等,将涉及咨询投诉较多的、市民反映问题较多部门直接放在线上与市民面对面,给予相关解释和回应。

(8) 开辟有特色的专业服务项目

随着 365 工作体系的延伸发展,根据大数据分析的结果和居民实际需要,365 大楼不断创新服务方式,开辟新的服务项目。2014 年开始,一些服务从孵化的状态中独立出来,走向了专业化。

一是设立 365 外来人员综合服务中心。365 外来人员综合服务中心,是西岗区贯彻落实中央、省市社会治理创新工作部署,全域统筹、精准定位,为外来人员量身定制、倾力打造的综合性专业服务机构。该中心以最大化满足外来人员基本公共服务和市民待遇,实现政策快捷传送为目标,集成社会各界力量和优势资源,构建 24 小时立体化、开放式服务平台,以满足外来人员的多样化、个性化服务需求为目标,以智能化、项目化、多元化系列服务和特色定制的运行模式,为外来人员提供专业化一体化社会服务。如 2014 年和 2015 年春节期间,为了让外来务工人员免去彻夜排队买票的苦恼,365 大楼与多家单位联合发起主题为“兄弟去哪儿——用爱温暖回家的路”的公益活动,义务帮助在大连的外来务工人员网上订票,并且联系爱心企业为购票困难人员解决了购票资金,解决了外来务工人员春节返乡的问题。365 外来人员综合服务中心还为部分困难务工人员送去了年货。这些活动吸引了 300 多名志愿者参与,在全社会营造了温暖的公益氛围。

365 外来人员综合服务中心还成立了大连市第一个农民工工会联合会,接受总工会的指导并且接受政府的资金扶持。农民工工会联合会围绕农民工在城市生活的一系列问题提供服务,例如,在就业培训、提供就业信息和房屋信息、子女教育、城市融入等方面,致力于打造一个全免费的线上中介服务平台。此外,农民工

群体自发成立的“艺路花开”社会组织,针对有文体特长的农民工,开展各类文体活动,丰富农民工在城市的生活。

二是成立 365 社会组织服务园。365 社会组织服务园集中为社会组织提供办公、能力提升、项目研究、展示交流、宣传推介、信息发布等设施和服务,吸纳一批发展潜力大、发展前景好的社会组织入驻服务园,集聚发展,培育壮大,使之成为社会组织孵化成长的平台。

三是建设 365 社区家园。以“聚焦家庭、精准服务”为原则,以家庭为单位,以常态化长者日间照料、定制化家政服务、母婴关怀及幼儿早教、少儿托管等服务内容为主,利用辖区公共服务资源,建设 365 社区家园,最大限度地满足辖区居民家庭服务需求。如 2014 年春节之前,为区内空巢老人安装了提供多种特色服务的“孝心铃”,老人如果有服务需求就可以通过“孝心铃”向 365 提出,365 就会派人提供上门服务。

“我们住在西岗区真是太有福了,自从有了 365 大楼,我们的生活处处都方便了,遇到难心事,我们都找‘365’,他们都能很快给我们答复和解决。”这是西岗区居民对 365 大楼的由衷称赞。

3 365 公共行政服务中心成立后的重点工作

(1) 逐步建立服务企业平台,做企业需要的事

根据辽宁省“优化营商环境”相关文件,结合大连市西岗区发展现状,以服务企业平台为载体和支撑,探索服务企业的良好模式。针对企业的各类诉求,整合行政资源、市场资源和社会资源,梳理为企业解决困难的路径,及时给予企业所需要的帮助,回应企业的诉求。

(2) 尝试建立政务服务“一站通”模式,实现居站分离

依托 365 社区工作站,在对公共服务事项进行梳理的基础上,将各类审批事项划归到所属的办结单位,实现区、街道、社区三级管理单位的联动服务,打破政府部门间的壁垒和地域限制,将权力下放,尽量实现“一站式”办结,为市民办事带来便捷。

4 尾 声

截至 2016 年 12 月底,365 工作体系累计接待市民 129.4 万人次;累计接听热线电话 19.3 万次;受理群众诉求 54.9 万件;网格上报民情日志 5.9 万篇;提供实体便民服务 41711 例;开展听证议事、居民议事 6373 场;开展各类公益性社会活动 49942 场。

365 工作体系于 2014 年 11 月荣获“中国城市管理进步奖”,并入选“中国社会