



←临淄区民生热线服务中心

皇城镇举办2020年农民丰收节庆祝活动。

在闻韶街道,志愿者为居民提供免费配钥匙等服务。

## 深度融合下的社会治理新模式

打造联动式共建、智慧化服务的治理模式,实现了从被动管理到主动靠前服务;通过强化党建引领,激励社会组织“精准化”参与,探索出一种居民自我管理及邻里互助服务模式;运用以大数据、云计算等为代表的互联网技术,打造“互联网+基层治理”新模式,在基层矛盾纠纷化解等治理领域成效明显……

结合自身实际,聚焦群众需求,创新多种治理方式,线上线下深度融合,临淄区探索建立起基层社会治理的新模式,打造共建共治共享的基层社会治理格局。



扫描“鲁中晨报”APP二维码,查看更多专题内容

### 凝聚“党建+”力量

创新社会治理,就要把资源、服务、管理放到基层,把基层治理同基层党建结合起来。在临淄区皇城镇,皇城镇党委坚持以党建为引领,充分发挥各个基层党组织的特色优势,让党建赋能村集体经济,激发村集体经济发展活力,提高群众幸福感。

依托蔬菜产业优势,2020年以来,皇城镇党委积极激发村党组织在“三农”工作中的主力军作用,大力推进村党组织领办合作社项目,将村级党组织的政治优势、组织优势与合作社的经济优势、产业优势相结合,创新“村企合一”“红色+”等强村富民新模式,实现“支部有作为、群众得实惠、集体有收益”三方共赢。截至目前,皇城镇已成立党组织领办合作社10家,年内预计可完成40家左右,平均可为村集体收入增加2万元。

除了皇城镇,临淄区辛店街道也牢固树立“党建+”理念,推动党建与各项工作深度融合,通过强化党对社会组织的领导,释放社会组织活力,引领激励社会组织参与社会治理,打造共建共治共享的基层社会治理格局。

辛店街道投资建设了社会组织党建服务中心,设立“两新”组织综合党委,将社会组织全部纳入综合党委管理,进行实体化运作,3名党员以上的社会组织设立独立支部,不足3名的成立联合支部,没有党员的全部派驻党建指导员。截至目前,已经有19家社会组织入驻。辛店街道社会组织党建服

务中心实行的是“居民点单—社区制单—社会组织接单—政府买单”的“点单式”精准化服务模式。截至目前,党建服务中心已举办4期“书记沙龙”、3期公益创投,累计支持项目25个。通过“点单式”精准化服务模式,解决了社会组织项目与社区需求“两张皮”的问题,提升了社会组织参与社会治理的积极性,为新时代基层社会治理凝聚了力量,开创了辛店街道基层社会治理新局面。

### “五大中心”融合发展

作为全国新时代文明实践中心试点区和山东省县级融媒体中心建设试点区,临淄区打破原有体制机制藩篱与部门界限,推动资源整合、流程优化、平台再造,建成由新时代文明实践中心、融媒体中心、民生热线服务中心、志愿服务促进中心、“学习强国”指导中心组成的立体体系,“五大中心”合力打造社会治理的崭新平台,打通了服务群众的最后一公里。

在齐都花园社区举办的首届全民跳蚤市场上,居民把家中闲置的图书、玩具等物品拿出来售卖、置换。同时,社区将此次活动纳入新时代文明实践活动中,吸引了很多志愿者和社工积极参与。“这次活动是通过81890民生热线进行点单的,举办这个活动既能丰富社区生活,也让居民有机会将闲置物品物尽其用。”齐都花园社区党总支副书记王心怡说。接到群众点单后,81890民生热线中心立即将工单派到临淄志愿服务促进中心,中心下属的临淄益齐公益接单后,着手进

行活动的调研、制单等工作,然后通过“临淄云”和志愿服务网发布项目,进行活动的招募,等候志愿者接单。

据了解,临淄区通过整合、提升各类便民服务场所,快速构建了覆盖全区的新时代文明实践阵地。截至目前,已建成1个区级新时代文明实践中心,12个镇街道文明实践分中心,414个村居级文明实践站,55个文明实践学校,30个企业文明实践站,200余个文明实践广场、公园,组织策划各种文明实践活动,实现了“群众在哪里,文明实践就延伸到哪里”。临淄区着力打造“齐锋”引领志愿服务品牌,借助81890民生热线,形成“群众点单(选单)—中心派单—志愿者接单—群众评单”的服务模式,既畅通群众表达诉求渠道,又第一时间解决群众困难。截至目前,全区已注册志愿者9.8万余人,组建志愿服务团队1045支,开展志愿服务项目1.2万余个。

在“五大中心”建设过程中,临淄融媒体中心把政务服务、便民服务等功能整合到“临淄云”APP,居民通过手机就可实现各类文明实践信息“云上看”,各类服务“云上点”,各类诉求“云上办”,有效发挥了主流引导、矛盾排查、减压疏解等功能,扩大了信息透明度、公众参与度和社会黏合度。临淄区还建立“学习强国”学习平台线下活动站,作为学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想的主战场。同时,整合81890民生热线服务系统融入新时代文明实践中心,整合供水、供电、医疗、就业、社会保障

等公共资源,群众可从平台一键查询全区各种政务服务、志愿服务、便民服务等信息,还可以通过线下热线电话和线上手机端24小时点单。目前,临淄区民生热线服务中心日均受理群众诉求230余件,累计受理群众各类投诉近20万件,办结率达99%、综合满意率达93%。

### 基层“智治”

基层事务关系到民生大事,最重要的是要保证问题能够得到及时发现、及时报告、及时回应、及时处理和解决。临淄区齐陵街道找准突破点,充分运用以大数据、云计算和物联网等为代表的互联网技术,打造了“互联网+基层治理”新模式,使基层调解、矛盾纠纷化解等治理领域焕发出新活力。

齐陵街道采用“大数据+人民调解”新模式,在设立村(社区)专职调解员的基础上,依托“临淄智慧调解管理平台”,梳理矛盾特点,及时总结经验,使人民调解工作由原来的“以调为主”转向“以防为主”,有效化解基层不稳定因素。

大数据分析显示,齐陵街道的很多纠纷来源于土地确权不清晰。鉴于此,2020年一开年,齐陵街道就加大了对农村土地承包经营等合同的针对性管理,明确提出各类合同必须经村法律顾问审核;通过每月的党群连心会、农村大集等活动,加强了对《土地管理法》《合同法》等法律知识的宣传,有效降低了相关矛盾纠纷的发生率,促进了基层稳定。

基层是社会治理的“神经末梢”,归根到底就是要满足人

民日益增长的美好生活需要。为了精准对接居民需求,提高工作效率,临淄区雪宫街道推进智慧社区建设,同步开发了“朗润雪宫”居民小程序和“爱雪宫”网格员APP,还分社区和街道两个层级创建了“党建赋能社会治理智慧管理平台”,小程序、APP与平台之间实现互联互通。

“临园社区停车位有落叶垃圾堆,请处理。”一早,正在外面晨练的居民王先生点开微信小程序,将发现的问题反映到了“朗润雪宫”小程序上。同一时间,临园社区网格员张丽的“爱雪宫”手机APP接收到提醒,张丽随即和其他社区干部一起前往现场进行清理。

在“朗润雪宫”小程序上,既可以实现信息上报,还有“物业报修”“志愿活动”等功能;“爱雪宫”APP具有网格员巡查轨迹记录、居民信息采集等功能。日常生活中碰到的大小事,居民只要点点手机,就能与网格员对接,真正实现了“云在指尖、一网通达”。

针对居民、网格员上报的问题,智慧平台每月都会进行分析,为服务群众和社区治理提供了鲜明的数据导向。截至目前,居民、网格员已上报问题878件,已办结各类问题774件。

“在2020年的全国人口普查工作中,得益于智慧平台的信息数据,我们网格员的信息数据采集效率得到了很大的提高。”雪宫街道桑杨社区第三网格网格员李燕说。

大众日报淄博融媒体中心 记者 许文