

稷下街道淄江社区志愿服务队开展上门理发志愿服务。资料照片



智慧雪宫  
城市党建综合体  
资料照片

## 基层治理的“临淄经验”

小事化于无形,大事化于初始,难事化于诉前,城市基层治理的诸多难题,在“治理赋能”的淄博市临淄区面前,土崩瓦解。坚持发展新时代“枫桥经验”,临淄区以小小“网格”构建党建引领、多元协同的基层治理体系,聚力破解制约基层治理效能提升的突出问题,最大限度提升基层社会治理法治化、专业化水平和群众满意度、获得感,奋力打造出社会治理现代化“临淄样板”。

### 治什么:关键小事 小小网格解决民生百事

临淄区闻韶街道晏婴社区是典型的企地融合社区,最早的楼宇1984年建成,属于老旧小区。

“像高层的40号楼,有十几对老人,他们平时自己住,有的需要推着轮椅上下楼的,但因为残疾人坡道短,他们年龄大了,推着向下走很吃力。”9月6日,临淄区闻韶街道晏婴社区党委书记、居委会主任徐佳告诉记者,针对此问题,社区第一时间拿出便民服务经费为老人们加长了残疾人坡道,解决了他们的出行难题。

小到修门换锁,大到防疫防盗,临淄在探索基层现代化治理的道路上一马当先,深化“一网三联”工作机制,以小小“网格”推动形成共建共享基层治理格局。记者在采访中获悉,此前专职网格员和社区工作者共存于社区,两支基层治理的生力军在疫情防控、民生服务、治安调解等方面发挥了巨大而积极的作用,但也存在工作内容重叠、职责划分不清等问题,加之待遇有明显差异,导致专职网格员职业认同感低、工作积极性不高。如何管好用好社区工作者和专职网格员这两支队伍,成为各街道和社区的管理难题。

在这样的背景下,临淄开启了社区专职网格员转任社区工作者的改革,推动“两员融合”。今年,公开招聘专职网格员90名,155名网格员转任社区工作者,有效解决人员不稳定和工资待遇差距。在此基础上,梳理形成了74项社区网格员任务清单、80项农村网格员任务清单,并明确了考核细则,精准落实到每一个网格、每一个人,真正实现了“网定格、格定责、责定人”。

“两员融合”让专职网格员上升渠道得到拓宽。临淄区不但积极推荐优秀社区工作者作为各级党代会代表、人大代表、政协委员人选,每年还拿出公务员、事业编名额定向招考,让表现突出的社区党组织书记、居委会主任有更好的发展方向。

与此同时,为严格落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的总要求,临淄今年明确

了“团结向上、立足长远、实事求是、有解思维、精准施策”的20字工作方针,确定了“1221”工作体系,统筹抓好疫情防控和经济社会发展:第一个“1”,是锚定在全市“当旗手、作标杆”的目标定位,方方面面拔头筹,条条战线争第一;第一个“2”,是市对区和区对镇办的综合考核、群众满意度测评“两个抓手”;第二个“2”,是指区、镇两级的攻坚克难事项;第二个“1”,是要守牢守好“一排底线”。

以“1221”工作体系为引领,临淄在目前全区划分994个物理网格的基础上,制定区镇村三级网格划分示意图并上墙公示,每个网格编码管理,确定网格员四项基本职责,真正实现网定格、格定人、人定责。与此同时,城市社区网格员的服务管理对象,也从社区居民拓展延伸到网格内的驻地企业单位、商户、门头房、餐点、建筑工地等,真正实现管理无遗漏、服务全覆盖。

以临淄区的虎山社区为例,社区大多数是60岁以上的老年人。在疫情防控这种特殊情况下,网格员、楼长和单元长的接力下,如此庞大的“老年社区”得以流畅运转。

9月11日,淄博市委书记马晓磊到临淄调研民生工作,临淄以规模适度、人员精干、职责明晰的网格管理工作体系用力抓好“关键小事”,切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感,获得了马晓磊的点赞。

### 靠什么:数字化+网格化 打造社区整体智治

8月1日一大早,临淄区辛店街道涛源社区网格员谢世联来到72岁老人刘爱美家中,经过仔细查看,发现老人家中用水异常的原因是马桶冲水处元件老化,导致了漏水。很快,谢世联就将水箱漏水问题处理好,并对老人家中电器等进行了检查,确保老人用电安全。

谢世联之所以能够快速定位刘爱美家中用水异常,得益于涛源社区正在使用的“高科技”——社会治理智慧管理平台。平台能够通过连接居民家中智能水表,实时在线监测居民用水情况,一旦居民家中出现持

续低水量、持续高水量、高峰零水量等异常情况,平台便触发预警,再由社区网格员上门查看……

这样富有科幻色彩的场景背后,是临淄区做实“网格化+数字化”的有效实践。

直面现实问题,从人民群众的需求出发,临淄区在清晰划定994个物理网格、实行994名网格员编码管理,强化“党建引领”这一核心,进一步细化治理单元、延伸治理触角,城区建立起“街道—社区—网格—楼长—单元长—群众”六级管理模式,选拔政治素质高、责任心强的党员担任红色楼长、单元长,农村依托“一网三联”,结合人居环境整治,建立起“镇—片—村—网格—街巷长—群众”六级管理体系,实现了从上到下的无缝管理,给出了党建引领下“网格化+数字化”的“临淄方案”。

技术层面,临淄区聚焦实现网格基础信息一屏统纳览、重点人群实时管理预警、民生诉求网上闭环处理、部位远程监控查看、疫情防控精准研判发力、便民服务一网直达直办、网格工作在线考评公示“七大功能”,建设了临淄区社会治理信息平台,纵向实现区、镇(街道)、村居、网格、户五级数据共享和数据流转,横向打造信息纳统、人员管控、便民服务、疫情防控等特色应用场景。

实现上述的关键,则是临淄以创建全省“工业强县”为引领,深入推进传统产业“五个优化”,实施了145个智能化改造项目,实现从“人治”到“智治”。当前,临淄正依托“数字化+网格化”,在闻韶、雪宫、辛店三个街道试点运行社区智慧管理,用“千里眼”“顺风耳”来解决人民群众的急难愁盼问题。

当下,智慧人社、智慧养老、智慧教育、智慧医疗等多行业应用体系建设正在临淄深入推进。目前,临淄区的齐智养老服务平台已覆盖全区13万老年人口,监管全区13处养老机构、38处城市社区日间照料中心、108处农村幸福院、40余处长者食堂。

### 怎么治:一站式矛调 社会治理品牌矩阵逐渐形成

今年9月,临淄区金岭回族镇某村的老人王某因儿媳不孝顺,决定自己去世后由儿子和六个女儿共同继承房屋。由于双方矛盾较深,房屋迟迟无法办理变更登记,“邻里之家”的调解员常玉美、于锋章根据当事人的申请介入调解。经过反复协商,六姐妹统一把房屋登记到王某孙子名下。至此,原本剑拔弩张的一家人握手言和,一起持续了大半年的房屋继承纠纷得到化解。

调查中记者获悉,“邻里之家”内设乡贤议事厅、百姓谈心室、法律咨询室、心理咨询室等,成立了由老村民代表、老党员、老退伍军人、老教师、老干部组成的“乡贤议事会”,群众有矛盾纠纷来这里寻求调解,没事来和乡贤们议一议村居事务,让村居事务工作在阳光下依法开展。在金岭回族镇,这样的“邻里之家”虽然只有4处,却能把全镇百姓的绝大多数矛盾纠纷大事化小、小事化了,做到“小事不出村,大事不出镇”,实现了邻里和睦,乡风和谐。

临淄区闻韶街道晏婴社区第十网格党支部书记,同时也是齐鲁石化退休职工、退役军人的于军阔,虽然今年已经65岁,却利用自己家的储藏室在稷下北小区打造了“老于爱拉呱”网格支部品牌,社区为他配齐了马扎、便民工具箱,成为了离居民群众最近的党员服务站,不仅利用“马扎座谈”的形式宣传政策,还为居民提供便民维修服务,调解矛盾纠纷,收集社情民意等。这个家门口的“服务站”,让百姓的烦心事少了一大半。

今年7月,外来务工人员徐某因工资发放问题到临淄区辛店街道矛盾纠纷调处中心寻求解决,街道第一时间接待登记,并协调相关职能部门,组织区人社局、住建局、施工单位、建设单位、法律顾问等召开议事会,对该起案件进行协商处置,最终20名工人约15万元工资全部结清。问题的解决得益于辛店街道在推动矛盾纠纷调处中心建设过程中,创新打造的“12345+N”基层治理模式的发挥。据了解,辛店街道打造了集纠纷调处、信访接待、法律服务、心理疏导等服务功能为一体的“齐辛相帮”一站式矛盾纠纷调处中心。

中心通过整合多类职能、协调各方资源,实现诉非对接联动、村居网格管理、数字治理研判等工作统筹处理,真正让矛盾调处中心成为矛盾化解的“终点站”。

在临淄其他镇街道,都建起了类似“齐辛相帮”的一站式矛盾纠纷调处中心,形成了皇城“民安皇城”、稷下“和衷共稷”、闻韶“闻声而动”等具有齐文化特色的工作品牌,以及雪宫街道胜辛“辛悦四方”、桑杨“和言悦色”、雪宫“新雪初霁”和闻韶街道晏婴“和合晏婴”等社区品牌,搭建起了区、镇街道、村社区层次分明、特色鲜明的“齐·治理”社会治理品牌矩阵。

今年以来,临淄发生进京访起数、人数同比分别下降57.14%、42.86%,赴省访起数、人数同比分别下降36.36%、22.58%,最大限度提升基层社会治理法治化、专业化水平和群众满意度、获得感。此外,今年上半年,临淄区一站式矛调中心接待来访群众584起3289人次。在全区调解的3287件矛盾纠纷中,村(社区)调处各类纠纷2471件,镇街道调委会调解546件,区专项调委会调处270件。简单计算不难发现,上升到区级调处化解的矛盾纠纷,仅占全区总量的8.2%,不足10%,而镇街道、村社区层面调处的矛盾纠纷,高达91.8%。这足以表明,临淄区创新发展新时代“枫桥经验”,激活了社会治理“神经末梢”,治已病更治未病,做到了“小事不出村、大事不出镇街、难事不出区、矛盾不上交”,切实把矛盾化解在基层、消除在萌芽,推动问题及时就地解决。

近日,山东省基层治理实验区(点)名单公布,临淄区、雪宫街道及闻韶街道辛店社区入选,临淄得以成为淄博唯一涵盖区县、镇街、村社区的区县。

随着“网格化+数字化”的推深做实,矛盾纠纷一站式、多元化解决组织体系的搭建,社区智治水平提质增效,临淄区基层矛盾纠纷调处由此被按下“快捷键”的同时,过去基层社会治理难题被一一破解,绝大多数矛盾化解在镇街道、村社区。

大众日报淄博融媒体中心记者 马景阳 王继洋 孙良栋