

编者按

党的二十大报告指出：“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。

社会治理，简单说，就是政府、社会组织、企事业单位及个人等多种主体，通过合作、对话、协商等方式，依法对社会事务进行引导和规范，最终实现公共利益最大化。

社会治理的大概念，关系到“宜居宜业幸福张店”建设，更关系到每个人的具体感知。

从社会管理到社会治理，是一场蕴含着理念、方法、手段和制度等多个层面的深刻变革。近年来，张店区探索推进以市域社会治理“网格化、标准化、数字化、法治化”为主要内容的社会治理体系建设，走出一条以“四化”协调并进、互为依托的基层社会治理张店道路。

张店社会治理非常“4+1”

47个村庄全都有了网格员 专职网格员全覆盖夯实社会治理底座



网格员宣传防范一氧化碳知识。

网格化管理，是城市社区治理的创新举措，张店区把网格化管理延伸到乡村。而怎样在分散的农村配备专业网格力量，弥补农村基层管理队伍老龄化及信息化能力不足等缺漏？从2021年起，张店区在辖区全部农村实现了突破。

11月21日，星期一，张店区房镇镇院上村第二网格专职网格员朱庭苇的工作安排

得满满当当：有几户村民还在用炉子取暖，安全问题尤其不能大意，得抓紧安装一氧化碳报警器；最近接种冬季流感疫苗，得帮着老人们填表；几户独居老人家里需要抽空再去看看……

院上村是张店西北部的一个普通村庄，和其他区县一样，在没有专职网格员之前，这里的网格员一般由村委会

工作人员或其他人员兼任，村里工作琐细，单靠村委会几个人，难免顾此失彼。

2021年初，张店开始探索推行农村网格员专职化，并公开选拔了一批素质较高的专职网格员。拥有475户村民的院上村，被划分为两个网格。2021年6月，28岁的朱庭苇来到院上村，她和另外一名网格员，每人每天都要入户走访十户家庭，家里有什么人、多大年纪、身体情况怎么样、喜欢吃啥……她们都一一记下来。村里绝大部分常住人口是老年人，还有不少独居老人，情况特殊的老人每天都需要关照；村委会也常常有老人来，需要年轻人帮着手机上网、查社保信息、缴费……这让朱庭苇觉得，“被需要的感觉很好”。

如今，张店的47个村庄，按照每300户村民配备一个网格员的标准被划分成了155个网格，朱庭苇们与城市网格员同工同酬，承担信息采集维护、社会治安巡防、安全隐患排查、特殊人群服务等9大类22小类84项网格事项。

今年上半年，张店区又将沿街商铺、商务楼宇、农贸市场、大型商超、建筑工地等全部划归网格管理，1466个网格让张店实现了网格设置无重叠、无缝隙、全覆盖。

5月中旬，张店区印发《进一步健全完善全区网格化社会治理体系的指导意见》，建立网格员事项清单制度，明确网格员职责人物，建立健全网格员的激励与惩戒办法，将符合条件的网格员逐步纳入社工队伍管理，纳入社工队伍的

享受“三岗十八级”待遇，其他专职网格员工资定期增长。

实现网格全覆盖的同时，张店区积极打造上下贯通、左右协调的“全科网格”。开展“千名干部进网格”活动，建立覆盖全区的基层社会治理“一网五员”工作体系，统筹网格挂包员、部门连动员、专职网格员、楼长单元长、网格志愿者五支队伍，充分调动各“员”参与网格化治理的积极性，促进职能互补，实现了“琐事不出网格”的目标。同时以区市民诉求服务中心为龙头，打通区、镇（街道）、社区（村居）三级数据通道，推动区、镇级工作力量和各类社会力量赋能网格，建强网格化治理工作体系，为群众提供便捷式、精准化服务，实现“大事多级联动、小事一网解决”。



张店区民情诉递服务平台

遇到糟心的事、烦人的事想投诉，你会有头都大了的感觉吧？最近张店市民李女士经历的一件小事，让她收藏了一个小程序，通过小程序，她觉得有难事要投诉、要寻求解决，真的像网购一样方便。

这个小程序叫“民情诉递”。如果你有诉求要反映，用微信识别小程序码就可以进入张店区市民诉求服务平台。点击“诉求事项”，就可以描述遇到的问题。不方便文字描述时，还可以留语音。前几天，李女士带孩子到

她家附近新修建的游园里玩，发现健身自行车吱嘎作响，让人很不舒服。11月20日晚上9点多，她通过小程序反映了问题，没想到周一一早，问题就已经到达相关部门。

小到环境卫生、邻里纠纷，大到法律咨询调解、巡回法庭案前调解，群众都可以通过扫描“民情诉递”小程序码发送至平台，实现诉求直达。

作为淄博市中心城区，张店区为有效解决城区持续扩容带来的征地、拆迁、劳资等矛盾纠纷，创新构建“极简”

让市民投诉像网购一样便捷 数字赋能，提升社会治理效能

“极速”“极优”的矛盾纠纷多元化解机制，2021年7月将区综治中心升级打造成“一地受理、一站化解”的市民诉求服务中心，中心有“咨询导流区”“诉求受理区”“信访处置区”“心理疏导区”“智能研判区”“矛盾调解区”“群众接待区”七大功能区，横向整合42个同级部门、12个重点行业专业性调委会入驻，纵向联系8个镇街、147个村居、1466个网格，形成集“矛盾纠纷收集、分流处置、分析研判、指挥调度”等功能于一体的“一站式”工作平台。线上，推出“民情诉递”小程序，将12345投诉热线与市民诉求服务中心深度融合，实现“一码全平台、一码全解决、一码全监督”，实现了网上网下矛盾纠纷全掌握。

在新村路上的张店区市民中心一楼，记者通过大屏幕看到，民情诉递服务平台归集了每一条市民投诉，平台还记录了诉求处理情况及进度，另

外，诉求总体上报量、当月上报类型、当月部门诉求排行、满意率排名、处理时长排名、诉求趋势等数据，通过柱状或饼状图表也一目了然。

张店区社会治安综合治理服务中心主任张瑞进介绍，服务平台接收群众诉求后，工作时间内工作人员会在2小时内根据事项红、黄、绿三级紧急程度进行统一分流、督办、反馈。为确保群众诉求落到实处，张店区创新实施“30135”工作机制，即部门接到工单后，30分钟内赶到中心或现场，即时受理，1天必须给出明确答复，3天内实现问题解决，5天内对办理情况进行回访。

服务中心工作人员对去年的一次诉求处理情况记忆犹新。2021年12月30日，服务平台接到海纳城未如期交房的诉求200多条，诉求服务中心迅速组织开发商和相关单位落实情况，了解到未如期

交房是因为该楼盘绿化等环节不达标，主管部门责成开发商立即整改。2022年1月15日，开发商整改到位，陆续交房。

为确保群众满意，平台公开案件办理过程，各责任部门对群众诉求按期办结提交回复到平台后，群众通过“查看办理结果”对责任部门办理效能和办理结果进行满意度打分，如不满意发回重办，直至满意。同时各级中心设置首席审核研判小组，组织人员对案件进行抽样回访核查，确保“案结事了”。今年以来，张店区万人成讼率同比下降31.6%，群众满意度同比上升9.8%。



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多专题内容