



2023年12月20日 星期三 编辑 钱红 美编 王涛 校对 杜蕾

# 城市治理共同体的张店实践

## 2023年,我们这样报道张店

12月14日至15日,雪落淄博。

作为中心城区的张店,以雪为令,在2000余名环卫、市政工人,5000余名党员干部、群众志愿者,以及全区147家物业服务企业1万余人次的参与下,一场全面出动的扫雪除冰行动,让市民的出行基本没有受到影响。

对于已经置身全国直播视角下9个多月的张店而言,这样的考验,实在已经算不得什么。

这座以人为本的城市,有着怎样的社会治理哲学?

这是我们从年初到岁末,一直在挖掘的一个“宝藏”。在挖呀挖呀挖的过程中,我们随着城市的脉动,慢慢挖掘出这里是如何种下“小小的种子”,又是怎样开出“大大的花”……

### 挖掘张店的城市本色

“2023年春,一群又一群大学生,有淄博之行。”

这是今年3月,我们深度报道《万字解读淄博烧烤之谜》的开头。一如这篇深度报道所说的那样,淄博烧烤的星星之火,渐渐以燎原之势,席卷大江南北。及至岁末,央视将“淄博烧烤”纳入年度热词,中国公共关系发展大会把“淄博烧烤”列为优秀公关案例……

回顾淄博烧烤旷日持久的火爆,我们梳理发现,八大局、海岱楼、牧羊村、烧烤专列、B太等相关热词所对应的,基本都是淄博中心城区的张店。

拿到属于自己剧本的张店,由此迎来了厚积薄发的时刻。

说到张店的真正“出圈”,美食博主“B太”是个绕不开的关键人物。

今年3月,“B太”悄然现身位于张店老城区的八大局便民市场,“挑刺找茬”的过程中,反被商家所征服。随后,其发布的视频频冲上热搜,张店乃至淄博诚实守信、充满人情味的城市口碑和影响力被广为传播。

张店这座“小小的花园”里,由此绽放了一朵城市美誉度的“大大的花”。这朵“花”的背后,则是张店两年多之前种下的那颗“小小的种子”——信用体系建设。

我们用近6000字的篇幅,于今年5月推出《“实”“诚”彰显信用张店本色》一文,从张店这座城市的由来,到分析张店缘何能

### 破解社会治理的密码

淄博烧烤火爆,对于中心城区的张店而言,是一场前所未有的考验。这场考验,检验的不仅是硬件设施,还有城市治理体系、治理能力和管理水平。

作为淄博主城区,张店人口密度高,各方利益诉求复杂多元,市民“12345”热线投诉量长期占据全市四分之一,过去群众满意度排名在淄博五区三县及两个功能区中连年垫底,基层社会治理面临严峻考验。

面对这样的严峻考验,张店该怎么办?

12月初,《大众日报》头版以《网红城市的治理“密码”——看淄博张店如何让社会治理更精准更高效更可感》为题,对张店持续构建的网格化、标准化、数字化、法治化“四化”社会治理体系,以及由此探索出的把纠纷“吸附”在基层、让矛盾化解于群众家门口的新机制,进行了报道。

由此,“今年淄博市群众满意度测评,张店提升4个位次”的这朵“大大的花”,是如何“播种”,又是如何“萌芽”,进而如何在“开枝散叶”中茁壮成长为“开花”的底层逻辑,逐渐浮出了水面。在此基础上,大众日报客户端连续两天在“望岳谈”栏目推出《网红城市社会治理:“非常态”更应常态化功力》《从“网红淄博”管窥数字化城建:增之一分太长,减之一分太短》两篇述评,算是去掉了“美颜滤镜”,对张店的社会治理进行了更深层次的剖析。

透过报道我们得知,无论是张店区市民诉求服务中心科技感十足的“智慧驾驶舱”,还是数字赋能下的“烧烤油烟一张图”,抑或在全省率先探索编制“统一标准地址”……最终尽可能让市民诉求服务中心实现“一站式”接收群众诉求,综合指挥平台“一张网”统揽大街小巷。

经受住“B太”等网络大V的考验,挖掘出张店其实早在2021年4月就成立了由区委、区政府主要负责同志“双挂帅”的社会信用体系建设工作领导小组,先后制定出台《张店区社会信用体系建设实施方案》等57个有关文件,并搭建“张店区公共信用信息平台”,覆盖辖区全部信用主体、所有信息类别,加快构建社会信用体系。

随后两年多的时间里,诚信成为刻入张店这座城市DNA的存在。当张店的商家在采访中说“我们现在不太在意赚多少钱,而是为这座城市的荣誉而战”时,我们知道,这座城市的发展思路已被这座城里的每一个人引以为荣、引以为傲,他们会发自内心地自觉地用诚信经营做好自己的产品和服务。正因如此,才会有所有商家的“好吃不贵,便宜实惠”,才会有店家在排着长长人流的店门口主动引流,拿着喇叭喊“到别家去也是一样的,今天这里实在是排不出来了”。

在全国直播视角下,八大局便民市场是张店的一个缩影,这是一场对张店信用建设的综合考试,也是一块检验城市管理者执政能力和水平的“试金石”。

在这场综合考试中,张店的政府部门与市民,几乎人人都是“淄博烧烤”这个剧本背景板下的NPC,而在需要有人站出来为城市“代言”的时候却又人人都是“领衔主演”。

以数字化手段一网兜起大小事,只是化解矛盾纠纷的第一步。以绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化水平,才能绣出城市的品质品牌。发挥网格作用,推动资源下沉,是张店精细化社会治理的一招。

网格化治理并不新鲜,但如何让网格真正发挥作用,让治理更有效力,是考验基层治理的一道难题。张店网格化治理的突出特点是:事在“格”中分、资源“格”中沉,通过壮大网格力量,把矛盾纠纷发现在基层、吸附在基层、化解在基层。

配备1466名专职网格员,专职下派253名科级干部和工作人员,统筹公安、司法、城管力量充实网格,广泛征集志愿者……张店坚持事在“格”中分、资源“格”中沉,构建起“一网八员”多元纠纷工作体系:“一网”即全区1466个网格,“八员”包括专职网格员、楼长、单元长、社区民警、物业负责人、法律顾问、医务工作者和下派社区干部。

在张店,基层不仅有资源可用,还有调动上级资源的“发号令”。张店区委副书记于寿磊说,张店把很多地方探索的“街乡吹哨、部门报到”有效做法,进一步提升为“村居发令、部门执行”新机制:遇到社区难以解决的问题,社区书记可以以“平安张店建设领导小组办公室”名义,调动责任部门现场解决纠纷。

善于抓小、抓细、抓实,把一件件“小事”办好,用心办好群众所关心的事,才能更好地满足群众对美好生活的期盼。对于张店的社会治理,《鲁中晨报》在今年5月的“稷下谈”栏目中曾推出《群众关心的小事就是社区工作的大事》一文,给予了高度评价。

### 城市管理的双向奔赴

让生活更美好,是习近平总书记念兹在兹的牵挂。近日,习近平总书记在考察上海时强调,城市不仅要有高度,更要有温度。要把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点,把全过程人民民主融入城市治理现代化,构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体,打通服务群众的“最后一公里”。

张店对于城市治理共同体的探索与实践,其实比外界所了解的要更早。今年7月,我们以《张店缘何成“中国城市精细化管理创新典范”》?从管理到服务,观念一变城市宽》为题,详细报道了张店在城市管理层面,是如何打通服务群众的“最后一公里”,进而在全过程人民民主中构建起“人好物美心齐”的城市活力的。而在12月的一场不小的雪后,我们又第一时间推出评论《天大的小事》,对于张店城市管理部门引领的“以雪为令”快速扫雪除冰行动,不吝笔墨地给予好评,并引发读者的强烈共鸣。

张店配得上外界的好评。

今年5月,由中国互联网新闻中心(中国网)主办的第三届“新时代·中国美丽城市、美丽乡村巡礼”活动中,张店区荣获“中国城市精细化管理创新典范”荣誉称号。

为什么是张店?

相信很多人一定还记得,淄博烧烤火爆的时候,“淄博速度”让全国人民赞叹不已:10天左右,将涝淄河西岸空地改造成停车场,400个车位免费开放;搭建移动板房,拉来快递柜,安排志愿者帮游客免费看管行李……如果你是淄博本地人,你会发现,这些事情,基本都是发生在淄博中心城区的张店。

这些行动背后指导理念很清晰:管理就是服务,服务就是管理。管理的目的是让市场秩序更好、市民生活更好;同样,只有把服务做好,管理起来才能更加让人信服。

有不少人对于张店的应对感到惊喜,甚至有网友调侃明明是一场“闭卷考试”,但张店答卷过程的挥洒自如,让人感觉更像是在“开卷考试”——一切做得都是那么“丝滑”,熟练到了近乎信手拈来的程度。

这样的熟练,来自张店提前做好了“功课”。其实从去年3月开始,张店便系统施治,启动了以“大综合一体化”理念统筹的城市管理体制变革,整合市政、市容环卫、园林3个中心,将物业管理职能划转至城市管理。行政执法、市政环卫、园林、物业服务、城市管理犹如五指握拳,让“大城管”的内涵和外延得以丰富。

把今年列为“城市管理提升年”的张店,迎着呼声推出诸如“潮汐市场”“清晨踏勘”等创新决策,顺着掌声启动“警城联动”“起底式道路保洁”,提前打造社会信用体系建设等落实举措的同时,也不忘“沿着怨声促整改”,攻克城市管理中的难点堵点痛点问题,比如今年6月底在全省率先实现全区简易物业整建制全部清零。

当城市管理者全力以赴,市民也给出积极回应并参与其中,一个人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体,自然而然就进入了双向奔赴的良性循环。

如果一座城市的社会治理体系、能力提升,人文环境和社会环境变得更好,那么这座城市也一定能让生活更美好。正如我们8月份“提效冲刺”看区县”系列策划走进张店时,题为《绣花功夫 绣出张店新底色》的文章写得那样,“张店区下足城市管理‘绣花功夫’,织密幸福建设‘针脚’,真正让‘精美’成为张店区的最美底色”。

大众日报淄博融媒体中心记者 王继洋



《大众日报》报道版面



海报



《鲁中晨报》版面



大众日报客户端“望岳谈”截图



《鲁中晨报》版面



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多内容