



山东省临沂市兰山区：

构建“党群同心”基层社会治理新格局

□ 孙德士

近年来，山东省临沂市兰山区坚持发扬光大沂蒙精神，以弘扬沂蒙精神推进“党群同心”新实践为主线，从治理主体、路径、模式、重点、标准等5个维度，构建“党群同心”基层社会治理新格局，聚力提升基层治理现代化水平。

治理主体：从“党建引领”到“众治共享”

“枫桥经验”的生命力在于发挥群众主体作用，“依靠群众就地化解矛盾”，这是党的群众路线在基层治理中的生动体现。坚持党的领导，是“枫桥经验”的本质特征。坚持和发展新时代“枫桥经验”，必须把党的领导和党建工作延伸到社会治理的“神经末梢”，实现党领导下的政府治理、社会调节、居民自治良性互动。

兰山区始终把党建引领摆在首位，推动走好群众路线，巩固和发展“水乳交融、生死与共”的党群关系。为此专门成立党建引领基层社会治理领导小组，横向上，打通“党、政、法、民、学、研、社、媒”八大治理要素；纵向上，推动区、镇（街道）、村（社区）、基础网格四级联动，把党的领导贯穿基层社会治理各方面、全过程，形成“党群同心、众治共享”的社会治理共同体。特别是村（社区）层面，聚焦把“支部建在网格上”，在城区深入实施“红网”工程，在农村持续推进“头雁”工程，确保“网”上有党委、“格”上

有支部、“点”上有党员，先后建成小区（网格）党支部857个、4853个楼栋党小组、1.1万余个党员中心户，实现了基层党组织与基础网格实质融合。在此基础上，健全党组织领导下的“四位一体”工作机制，推行“支部先议”制度，倡树“有事找支部”鲜明导向，使党组织成为基层治理的“主心骨”。比如，开展“12345+基层党建”行动，坚持“工作有问题党建找原因”，倒排65个热线工单量大、问题突出的小区，由38名区级干部带领帮包，累计投入资金2800余万元，同步推进问题解决和基层班子建设，实现由“乱”到治、标本兼治。

治理路径：从“多网治理”到“一网统揽”

“枫桥经验”的鲜明特点是抓基层、打基础，就地预防化解矛盾纠纷。当前，基层社会治理还存在与新时代发展不匹配的痛点堵点，面临事多权小责大、治理资源不到位等问题，坚持和发展新时代“枫桥经验”，必须推动重心下移、力量下沉、治理下延，厚植基层基础。

兰山区以网格化为抓手，以“细胞之治”寻求“最优解”，着力打造新时代“枫桥式”基础网格。改变以往综治、应急、农业、水利、城管等行业部门各自划分网格、“多龙治水”的局面，按照“多网合一”“一网统揽”要求，织好“一张网”、下好“一盘

棋”。围绕“建网”，在城区以300户、1000人为标准调整网格，在农村以自然村为单位划分网格，全区共划分2062个基础网格、510个专属网格；坚持“本土化、便利化”原则，选优配强网格员，选任1.8万余名楼长、单元长、街巷长助力网格治理。围绕“用网”，统筹网格内基础力量、服务力量、下沉力量、辅助力量协同共治。推动网格员常态化开展巡查，做到“四访六必报”，对老弱病残孤等特殊群体逐一建档，日查日访、有事随访；依托942个“网格驿站”，畅通管理服务“最后一百米”；深化“一支队伍管执法”，推动执法力量进网格；分类管理基础网格，推动“A类抓示范、B类抓提升、C类抓整治”，全区B类以上网格达到90%。围绕“强网”，完善资金、场所、培训、科技、制度保障“五有”机制，特别是提高网格员待遇、畅通晋升渠道、推动共育共管，激发了网格治理“内生力”，初步形成了“同心善治·幸福满格”治理品牌。

治理模式：从“线下为主”到“双线并行”

实现人力与科技相统一，是“枫桥经验”发展到今天的重要成果和鲜明特色。新时代，“枫桥经验”主阵地也从网下拓展到网上，并注重网上网下相结合。坚持和发展新时代“枫桥经验”，必须以信息化、智能化为驱动，在创新发展中注入大数据

动力。

兰山区以群众需求为导向，以提升效能为保障，统筹线上线下两大阵地，推动群众诉求解决由“面对面”到“线对线”“屏对屏”转变融合。线下，在区镇两级成立群众诉求服务大厅，推动一站式解决群众诉求。其中，区级服务大厅整合公检法司、信访、人社等部门单位，设置19个服务窗口、功能室，协同解决群众诉求；能办理的当场办理，不能办理的，第2天责任单位与群众协商，5个工作日内解决问题或拿出解决方案；同时对重复诉求，导入专班化解工作线；对涉法涉诉问题，导入司法办案工作线；对复杂矛盾纠纷，导入联席会议工作线；对生活困难群众，导入帮扶救助渠道。区群众诉求服务大厅成立以来，年均受理群众诉求3万余件，群众满意率97%以上。线上，在原12345政务服务热线基础上，建立“12345·兰山首发”综合服务平台，通过“多口进、一口出”，形成群众诉求收集、分流、办理、回应、督办、评价、问责于一体的闭环工作机制。依托该平台，推动网格化、信息化“两化互动”，畅通自下而上诉求收集渠道和自上而下分派办理机制，实现接诉即办、难诉联办；定期分析高频事项、难点问题，查找深层次原因，破解体制性障碍，做到“未诉先办”。2023年全区12345热线工单量比上一年下降10%，群众满意率达到93.5%，山东省政务服务便民热线工作现场会在兰山举办。

治理重点：从“最多跑一地”到“就地多化解”

坚持矛盾不上交，就地解决，是新时代“枫桥经验”的核心要义。坚持和发展新时代“枫桥经验”，必须抓早、抓小、抓苗头，做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决。

兰山区对矛盾纠纷实行区级每月排查一次，镇街每半月排查一次，村级每周排查一次，网格随排随查，力争矛盾纠纷解决在始发，化解在当地，终结在区内。区级层面，依托群众诉求服务大厅设立一站式矛盾纠纷调处化解中心，选聘56名红领律师轮流进驻，设置综合调解室和13个行业性调解组织，安排区级领导轮流接待、包案化解重大矛盾纠纷，努力使群众“最多跑一地”。镇（街道）层面，探索基层派出所、司法所、律师事务所以及人民调解员“三所一员”联动化解矛盾纠纷，助力“就地多化解”。枣园镇整合镇级资源力量，成立“广宗调解室”，《“融会贯通”化解征收拆迁矛盾纠纷工作法》被评为山东省新时代“枫桥经验”先进典型。村社区层面，在全区推广“一社区一警”，选派153名民辅警下沉社区，与网格员一起入户走访、排查调处矛盾；创新开展“三联三服”活动，由区级领导带头，249名科级以上干部常态化联系186家企业、311个村居、2089户群众，做好基层治理，提升服务质效和群众满意度，以领导干部多下访，实现群众少上访，全区90%以

上的矛盾纠纷，在村（社区）基层得到解决。

治理标准：从“兰山实践”到“兰山标准”

“枫桥经验”是引领基层社会治理标准化创新的旗帜。新时代，“枫桥经验”的内涵外延不断拓展，践行“枫桥经验”最好的回应，是结合实际、探索创新，形成务实管用的制度标准。

兰山区把标准化作为提升治理效能的重要举措，积极参与市级标准制定，总结提炼兰山区群众诉求服务大厅服务模式，起草制定《群众诉求窗口建设与服务规范》，为全市群众诉求窗口建设与服务提供参照标准。探索创建省级治理标杆，申报实施社会治理综合服务省级标准化试点项目，围绕“人、地、事、物、组织”等治理要素，编制实施《党建引领网格化治理工作规范》《基层治理“一网统揽”工作规范》等系列标准规范，形成“五要素+五化”基层社会治理标准体系。以标准化建设完善治理体系、促进改革创新，形成了一批典型经验。比如，成立山东省第一家房地产领域纠纷调处对接中心，实行调、裁、审一体化运行，房地产、物业领域诉讼案件服判息诉率达到95%以上，撤诉率达到70%以上；兰山街道烟台岭社区颁发了省内首张社区办理的营业执照；柳青镇赵赵河社区网格治理经验，在全市推广。

（作者系山东省临沂市兰山区委书记）

山东省龙口市：

构建共建共享文明实践路径 一体推进文明实践与信用建设

□ 李爱丽



市民积极参与美德信用活动

新时代文明实践中心建设，是宣传思想文化工作盘活基层、打牢基础的重要改革举措。作为全国首批新时代文明实践中心建设试点县市，山东省龙口市持续深化试点成果，充分发挥新时代文明实践“融”的特性，借助全市深化信用体系建设的东风，通过信用赋能、活动结合，将文明实践与信用建设互促共融、一体推进，构建起信用为“媒”、志愿为“介”、共建共享的文明实践路径，“撬动”新时代文明实践春日活力，营造文明守信、向善向上的社会氛围。

以信用建设为“媒” 释放文明实践活力

龙口市着眼于文明实践阵地提质增效、文明实践活动精准有效，发挥新时代文明实践站所辐射范围广、服务功能强的优势，广泛建设信用超市，强化信用激励。

激活阵地新功能。龙口拓展新

时代文明实践站所、雷锋驿站等阵地的服务功能，建设300家信用超市，制定“文明实践+信用”积分管理办法，创新推出“信用存折”“信用银行”等接地气的兑换机制，志愿者既可以兑换米面粮油等生活用品，也可以兑换理发维修等生活服务，用可见的价值吸引广大群众投身文明实践。目前各积分超市已累计开展兑换活动2000余次，受益群众达6万人次，群众参与文明实践的积极性不断提升。

深化信用激励。龙口结合文明实践制定守信激励制度，为信用等级为AA级、AAA级的个人或经营主体制定一对一志愿服务培训指导，优先申报优秀志愿者、道德模范、文明单位等激励政策。推进“信治合伙人”队伍建设，打造“志愿+诚信商铺”，在全市招募考察29个新时代文明实践爱心商家，根据商家信用等级探索减免物业费、窗口办事绿色通道等福利补贴，以信用激励吸纳社会多元力量参与文明实践。

以文明实践为“介” 厚植信用建设沃土

龙口市深入实施“信用+”系列文明实践活动，将百姓宣讲、关爱帮扶、人居环境整治等系列“五为”志愿服务活动纳入个人诚信积分指标，为推动基层治理提供活力。

百姓宣讲融入信用建设。龙口扎实做好“1+2”宣讲文章，“1”即将百姓宣讲融入信用建设，“2”即推动理论轻骑兵和文艺轻骑兵进机关、进企业、进学校、进社区、进农村，将信用建设融入快板小品、戏剧歌曲，在寓教于乐中达到“崇信润人心”的效果。举办“信用宣讲大使”发布仪式，聘请10名市级骨干宣传员担任“信用宣讲大使”，先后开展信用宣传月、“与信同行、牵手文明”百姓宣讲等活动，传播诚信理念、践行诚信文明。

志愿服务助推信用建设。龙口将文明实践志愿服务纳入诚信积分管理，引导村居、社区牵头成立志愿服务组织，将参与环境整治、照顾老幼等“五为”志愿服务活动的情况纳入个人诚信积分指标，依托现有的17万志愿者、2000余支志愿服务团队，扩大信用建设知晓率和影响力，深入开展系列“信用+”志愿服务活动，先后开展“至信少年·争当家园小卫士”“诚信老人宴 温暖千万家”“学习有你 信用有礼”等主题实践活动。

聚共建共享之力 倡树美德健康新风

龙口市持续推动文明创建、实践养成、典型带动等工作落实，以信用建设引领新时代美德健康生活，用身边事感召身边人，推动形成文明、守信、广育、深践的社会氛围。

文明创建让信用建设践之于

行。龙口将“美丽庭院”建设叠加“诚信有我”承诺践诺活动，制定“庭院美、家风美、诚信美”建设标准，号召1万余户家庭参与“日行一善”新时代文明实践家庭日记活动，以传承优良家风为抓手，宣扬重信守诺之风。结合文明单位创建工作，龙口引导多家企业先后开展文明礼仪、诚信理念培训等文明实践活动50余场次，提升“知信、用信、守信”理念。

典型选树让信用建设彰显力量。龙口坚持用群众身边的道德榜样引领诚信之风，为信用龙口建设提供思想支撑和精神力量。依托新时代文明实践站所，组织开展“诚信之星”、“美德信用星”、诚信道德模范评选等评选表彰活动，给予个人荣誉、精神激励，切实用群众身边的人和事教育群众、感召群众，充分发挥诚信典型的示范带动作用，2021年以来，龙口先后挖掘评选诚信典型3000多个。

（作者单位：山东省龙口市委党校）



龙口市行政审批服务局开展“信用+审批”宣传志愿服务活动