

担当作为 狠抓落实



“治”道革新 共建共享

青岛西海岸新区构建五大体系 彰显共治新格局

□李涛

推进社会治理现代化，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。70年风雨历程，从百废待兴之地到百业兴旺之城，从胶州湾西岸的沿海渔乡到全国第九个国家新区，青岛西海岸新区经济快速发展，人口连年增多，社会结构加快分化，利益诉求更加多元。为应对经济社会发展对社会管理制度的更高要求，2014年6月，新区获批伊始，便率先在社会治理现代化方面先行先试，走出了一条“治”道革新之路，结出累累硕果。

从“社会管理”到“社会治理”，一字之差，折射出的是内涵之变：工作理念从社会管理到社会治理转变，指导思想从重发展、轻治理向发展与治理并重转变，街镇工作重心从抓招商引资向抓社会治理转变……围绕办好百姓身边事，解决群众的诉求这条主线，青岛西海岸新区大刀阔斧地推动全域治理体制改革，推动治理体制、机制和方式创新，构建起立体化组织、系统化标准、专业化运行、多元化共治、法治化保障社会治理五大体系，初步形成共建共治共享社会治理新格局。

纵向打造善治指挥链

善弈者谋局，改革者惟进。青岛西海岸新区获批之初，以“善治善成”为使命的区社会治理中心应运而生，开启了新时代社会治理工作的探索和实践。顶层设计高屋建瓴，底层设计接地气。五年来，青岛西海岸新区建立了纵向到底、横向到边的立体化组织体系，做实党委统筹、政府负责、多方联动的治理体制，打造权责明晰、高效联动、上下贯通、运转灵活的社会治理指挥体系。

在区级层面，青岛西海岸新区成立区委书记任主任的社会治理工作委员会，下设政府统筹、社会协同、公众参与、法治保障四个专门委员会。创新设立全国第一家区级社会治理中心，统筹领导社会治理工作。在镇街，改革创新镇街行政管理体制，设立社会治理工作委员会、社会治理中心和联动指挥中心，统筹镇街综治、维稳、司法、信访、矛盾等社会治理工作。在社区，重组了“一格(社会治理网格)一站(社会治理工作站)一居(社区、居村)”社区治理架构，社区书记是社区治理第一责任人。

立体化的社会治理组织体系构建起来后，如何高效、有序、规范运转，形成社会治理工作长效机制，青岛西海岸新区深谙“得标准者得天下”。系统化的社会治理标准体系应运而生。

注重运用标准化的理念和方法，青岛西海岸新区不断加强社会治理标准化建设：制定网格划分、网格职责等标准规范，构建网格管理标准体系；建立诉求处置标准，制定“1510”公众诉求处置、三级督办、分析研判等制度，被确定为山东省公众诉求处置标准试点单位；建立社区治理标准，在全国率先制定社区治理25条标准；建立平台建设标准，开发具备指挥调度等十大功能的智能化社会治理信息平台，形成信息汇聚、智能流转、指挥调度、统筹考核、分析预警“五大中心”建设标准。

社会治理的重心在城乡社区。坚持把管理、服务和资源向社区下沉，青岛西海岸新区还构建起专业化社会治理运行体系，全覆盖、全天候开展社会治理工作。

从治理的最小单元——“网格”来看。通过不断升级基层网格，青岛西海岸新区率先实施全域网格组团治理，整合城管、安监、环保、交通等十多个部门网格，把全区划分为1309个社会治理网格，实现多网融合、一网覆盖。同时，建立“1名网格长+1名专职网格员+N名专业网格员+X名兼职网格员”的网格组团化治理体系，大事全网联动、小事一格解决。

与此同时，青岛西海岸新区整合行政效能等28条政府服务热线，以及省市热线等11个群众诉求受理渠道，设立“67712345”一号通平台，实现民生诉求一口受理、限时办结；探索街呼区应联动，深度开发区社会治理信息平台功能，建立“街呼区应、上下联动”响应体系，镇街通过“响应”平台向区直部门实时呼叫，区直部门快速响应，及时与镇街联动，限时解决问题；强化智能平台支撑，借助大数据、人工智能等信息技术手段，开发建设区、镇街、社区三级社会治理信息平台，整合全区基础数据资源建立社会治理大数据库……让群众诉求有地儿说、有地儿说，社会治理才能“治”到点子上。

横向构建共治同心圆

近日，笔者来到位于青岛西海岸新区黄岛街道唐岛路社区的“心连心”社会治理公益联合会，发现和普通“各自为政”的多元治理主体不同，这里仿佛是一个企业、学校、社会组织、社区自组织同心共建的“大本营”：大家可以在这里分享办公区，共享

各方资源，商议社区大小事，联合开展各项活动……

“现在社区的服务太丰富了，说都说不完，不管大事小事，在家门口都能解决。”唐岛路社区居民刘月芳对联合会的成立赞不绝口，纠纷调解、治安巡逻、心理服务、家电维修、义诊义剪、各类培训、活动报名咨询等，不断提升着辖区居民的获得感。

无独有偶，如今在青岛西海岸新区，这种“共建、共治、共享”理念已经融入到社区治理的基层实践中。“目前社会治理联合会已经覆盖全区各个镇街，从基层实践看，联合会的成立，在服务主体与服务对象之间搭建起了供需精准对接平台，让企业、学校、群团组织、社会组织等多元治理主体服务“围绕居民转”，一批矛盾顺利化解，社区活动日益丰富，激发了社区自治活力，有效提升了服务居民的社会化水平。”青岛西海岸新区社会治理中心社会协同科负责人张涛告诉笔者。

由是观之，青岛西海岸新区社会治理的“管治之变”，为社会发挥出应有的活力提供了优质土壤。党建引领、群团助推、社会组织协同、人民群众参与……青岛西海岸新区逐渐构建起多元化社会治理共治体系，将政府“单向管理”的“独角戏”，演绎成政府社会“双向互动”的“大合唱”：切实加强党对社会治理工作的领导，以区域化党建引领群团组织、社会组织等多方力量参与共建共治，打造社区“红色物业”和“红色业委会”；充分发挥群团组织的桥梁纽带作用，制定工会、妇联、共青团参与社会治理的实施意见；每个镇街都建立社区社会治理联合会，创立社会组织参与社区治理“5+X”规范标准，目前，全区已有1500余家辖区企事业单位、社会组织、群团组织等群体加入联合会，参与社区服务；制定《公众参与社会治理积分管理办法》，调动群众参与社会治理的积极性，更好地广纳民智、广聚民力。

“法治兴则善治保。”善用法治思维和法治方式，是青岛西海岸新区社会治理水平提升的重要助推器。全国率先推进综合行政执法改革，完善公共法律服务体系，制定出台社会治理工作委员会及专门委员会工作制度，将社会治理纳入全区年终考核……西海岸构建起法治化社会治理保障体系，为实现社会治理现代化提供了法治保障、制度保障和监督保障。

全力办好百姓身边事

利民之事，丝发必兴。“人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标”之于社会治理创新，“办好百姓身边事”从来都是其核心目的。

回溯青岛西海岸新区的“治”道革新之路，也从未偏离办好百姓身边事，解决群众的诉求这条主线。今年3月，在全区掀起的“办

好百姓身边事”集中行动热潮，让群众切实感受到了党委政府的工作温度和为民情怀。

家住西海岸峨眉山路与榕江路交叉口附近的居民孙涛是受惠于“办好百姓身边事”集中行动的切身感受者。以前，因峨眉山路小学南侧道路未硬化，北侧道路人行道乱停车，孙涛每天都忧心自家孩子上、下学的安全，而今年3月底在区社会治理中心督办研判大厅的一场涉及7个部门的现场督办，彻底解决了孙涛的后顾之忧。“通过召开调度会进行督办，我们最终达成解决方案，由长江路街道负责道路日常养护，青科控股集团负责在人行道上安装防护栏，防止乱停车现象，保障学生安全通行。”区社会治理中心督办研判科督办员史康虎说。

“办好百姓身边事”集中行动开展以来，区社会治理中心通过市民投诉、网络巡查等途径，梳理涉及城市管理、环境卫生等9个领域50类具体事项，“针对反复投诉和热点焦点问题，我们经过分析研判，将其列入‘重点问题清单’，明确责任单位，进行动态管理。中心还建立了集中销号工作机制，确保解决一件、销号一件，一批群众反映的民生事项得到了妥善解决。”区社会治理中心督办研判科负责人夏峰告诉笔者。

笔者了解到，“办好百姓身边事”集中行动开展以来，全区共梳理群众身边事项21万余件，涵盖百姓生产生活的方方面面，群众满意度90%。其中，梳理“重点问题清单”11批次，截至目前，1—10批次1996件重点问题清单已办结1958项，办结率98.10%。一张张“民生清单”对应着西海岸群众实实在在的“幸福账单”，一项项百姓身边事的解决背后是西海岸群众满满的获得感和幸福感。

纵向打造善治指挥链，横向构建共治同心圆……解读青岛西海岸新区社会治理五大体系，既是“打造共建共治共享的社会治理格局”的生动实践，也是“先行先试、善作善成”新区精神在社会治理领域的具体体现，而最终的落脚点都是“带领人民创造美好生活”。未来，青岛西海岸新区仍将以民为本，常怀为民之心，笃行利民之举，最大限度地提升群众的安全感、获得感、幸福感，力争走在全国社会治理创新前列。



- ①居民家门口享暖心志愿服务 摄影：李涛
- ②“办好百姓身边事”工作推进会
- ③社会治理监督员
- ④全省市域社会治理创新推进会 摄影：李涛
- ⑤社会组织居民参与丰富的社区活动
- ⑥西海岸市民在社会治理流动工作站咨询问题 摄影：李涛
- ⑦社会组织参与社会治理活动
- ⑧红石崖街道网格员为老人测量血压
- ⑨倾心倾情办好百姓身边事 摄影：李涛
- ⑩联动指挥中心 摄影：李涛

