

### 枣庄市峯城区破解基层社会治理难题

# “榴乡诉递” 办结群众诉求12017件

□ 本报记者 张环泽  
本报通讯员 赵峰

诉递”基层社会治理模式。

据了解,“榴乡诉递”综合治理平台就是通过系统软件、微信公众号、App等将全区“民生、执法、发展”三个方面的诉求收集起来,交由综合服务平台统一研判分流、跟踪督办、评价反馈、考核问责,实现“一个门进、一个门出”,形成一套科学化、智能化、专业化、闭环化的诉求受理机制。

点开“榴乡诉递”公众号平台可以看到,平台共设置三个板块:榴乡诉递、基层治理、峰城之窗。榴乡诉递板块又分为民生诉求、执法诉求、发展诉求三个子板块。一旦遇到问题,只要提交诉求到综合平台,就会有人来看,有人来办,并且通过手机App可以实时查看进度,并对处理结果进行评价。一条条群众反映的问题,编号、事件内容、当事人姓名及电话等一目了然,从路灯不亮到垃圾箱未及时处理,件件和群众生活密切相关。

家住峨山镇峨山街附近的村民程先生发现街道附近一大排档把煤炭渣、剩菜水倾倒在路边下水道,不仅异味大,下雨时还可能造成淤堵、积水。他通过“榴乡诉递”微信公众号提交了“民生诉求”。工作人员接到信息后,通过指挥中心分配给峨山镇政府。第二天,峨山镇综合行政执法队到达现场对大排档业主下达整改通知并清理垃圾,同时还配有现场执法及清理的照片进行佐证。“没想到在平台上反映的问题这么快就解决了,就冲着这个速度,我也要给他们一个‘满意!’”程先生说。

当地群众反映,过去他们有事跑来跑去难

解决,现在党员干部主动上门,这个平台实在太管用了。据“榴乡诉递”基层社会治理指挥中心工作人员介绍,“榴乡诉递”微信公众号开通部门、企业以及镇街、村居账号8600余个,网格通账号438个,实现了下情直通、及时调度,全程监测、全程留痕。目前,“榴乡诉递”综合指挥中心每天接受各类诉求达100多件。

### 变“单一执法”为“联合执法”

古邵镇内存在非法肉鸭养殖,占用农田,随意排污,群众意见很大。古邵镇上报了关于非法肉鸭养殖场拆除的执法诉求。第二天上午,由市生态环境局峰城分局牵头,区城乡水务局、区综合行政执法局、区畜牧业发展服务中心、区自然资源局在古邵镇召开执法诉求工作分解部署会,并于当日下午到现场处理。目前,该镇境内所有非法养鸡场已全部拆除完毕。

长期以来,基层治理领域面临“执法难”,单个部门往往无法处理,需要联合执法或其他部门支持配合。在峰城区“榴乡诉递”平台,以镇街或部门为主体,向基层社会治理指挥中心提出申请,由指挥中心第一时间向牵头执法单位发出执法通知,相关部门在规定时间内“报到”,开展联合执法行动,实现临时性联合执法向“清单式”联合执法转变。

为保障“榴乡诉递”平台高效运转,峰城区成立了由镇长任主任的综合执法办公室,推

动综合执法、公安、交通、应急管理、市场监管、自然资源等140余人,作为执法力量下沉常驻镇街(街)执法。

为倒逼部门完成“诉求”,峰城区采用了多种考核评定方式:对指挥中心分流的“诉求”,办理结果一次验收不通过,重新办理;连续两次不通过,区纪委监委、组织部门介入处理,对落实不力、推诿扯皮的,严肃问责,并赋予镇街对区直部门60%的考核比重,确保镇街敢吹哨、响哨。同时,将“诉求”办结情况,作为领导班子和领导干部选拔任用、考核评价的重要指标。

### 网格员架起服务群众桥梁

为了搜集、了解群众诉求,通过“榴乡诉递”反映诉求,落实执法诉求,峰城区还建立起覆盖全区每一个村庄的网格员队伍。全区430余个网格员走村入户,了解群众诉求,帮助群众解决诉求,架起了服务群众的“桥梁”。

今年2月份,正值疫情高发期,坛山街道兴国社区居民在“榴乡诉递”平台发出了这样一条诉求:“在当前疫情高发期,街道虽然安排专人对小区进行无死角消毒,可是小区内污水管路破坏已经两个多月,现在污水横流,味道刺鼻,群众担心会加重疫情的传播,请尽快解决。”网格员刘美接到平台分配的任务后,立即行动,通过近10天的走访调研,对邻里纠纷耐心调解,后与住户商议出一个合理的解决方案并挨家挨户告知住户。

## 滕州可以作司法鉴定啦

□张环泽 刘清利 李颖 报道

本报滕州讯 9月15日,滕州市第一家司法鉴定所在滕州市中心医院正式揭牌成立。

据介绍,滕州市中心医院司法鉴定所于2019年经省司法厅核准登记成立。司法鉴定所依托滕州市中心医院“三甲甲等综合医院”平台,按照司法部门相关规定要求,面向公、检、法和社会企事业单位及个人,开展司法鉴定业务。司法鉴定所现拥有专、兼职司法鉴定人18人,其中高级职称6人,中级职称11人,同时聘请了国内知名专家为中心的鉴定顾问,为中心的司法鉴定工作提供指导。

目前该所开展的鉴定业务为法医临床鉴定(损伤程度及相关事项鉴定、伤残程度及相关事项鉴定),同时,他们正在筹备申报法医病理学、法医物证学亲子鉴定项目、法医毒物分析酒精浓度测定等鉴定项目。

## “小阵地”搭起百姓文化“大舞台”

□记者 张环泽 通讯员 李自发 报道

本报枣庄讯 如今,每当夜幕降临,在枣庄市薛城区新城街道泉庄、大吕巷、高楼、小吕巷等村庄的文化大院里和百姓大舞台上,便聚满了前来健身休闲的男女老少。劳累了一天的人们有说有笑地来到这里,伴着优美的乐曲,或跳舞、或跳绳、或玩耍、或拉呱……一派和谐新景象。

这仅是群众在家门口享受休闲、健身活动的生动缩影。近年来,新城街道把文体阵地建设作为文化惠民的重要举措,坚持公益性、基本性、均等性、便利性原则,不断推进公共文化服务设施建设,街道27个村居全部建设了新时代文明实践广场、文化大院、健身活动广场、百姓大舞台等,实现了村居文化阵地全覆盖,满足了群众的文化生活和文明健康教育需要。随着一个个高标准活动阵地的建成和投入使用,新城街道创新方式,丰富内容,致力打造贴近实际、贴近生活、贴近群众的文化惠民活动,让越来越多的群众唱起来、跳起来、舞起来、乐起来。百姓在家门口享受文化娱乐乐趣的同时,越来越多的百姓开始选择时尚健康的生活方式,纷纷参与到文化体育活动中来,锻炼身体,愉悦心情,收获浓浓的幸福感,塑造出欢声笑语、其乐融融的场面。各村家长里短的事少了,邻里之间的关系也更融洽了。

以推进移风易俗为重点,新城街道创新宣传载体,充分利用新时代文明实践广场、文化大院、健身活动广场、百姓大舞台等周围墙体绘制“文化墙”,根据各村不同特点,把中国梦、社会主义核心价值观、法治文化、农村环境治理、乡风民俗以及村规民约等内容制作成一幅幅鲜活的图画和文字,构筑了一个个文化长廊,用文化力量浸润着百姓心灵,用健康向上的道德风尚引领人心向善、民风淳美、尊老爱幼、婆媳和睦、邻里融洽渐成乡村新图景。

## “智慧农业”引领转型升级

□记者 王德婉 通讯员 王雷 报道

本报枣庄讯 在枣庄市薛城区常庄街道的健袖农业示范园内,6栋现代化生态养殖鸡舍整齐排列。企业斥资400余万元引进了两套世界领先的德国大荷兰人自动化先进喂养设备,让蛋鸡拥有了一个“六星级”的家。

自动化喂养设备可以通过智能环境控制系统进行温度、湿度调节和废物处理等工作,实现自动供料、供水和鸡蛋收集。一栋产蛋舍只需一名员工,就可以管理5万只母鸡,同时鸡舍还开创性地采用了高压空气清理粪便、饲料残渣的技术,能够即时清洁,不产生污水和不良气味,让鸡舍环境更优良。

近年来,健袖农业示范园采用现代化生态养殖蛋鸡方式,通过益生菌将鸡粪发酵成生态有机肥,同时利用生态有机肥改良周边土壤,逐步增加规模化玉米、大豆种植比重,以此作为蛋鸡饲料,充分实现种养结合。他们还广泛利用互联网技术、物联网系统及现代农业科技,建立消费大数据。下一步,该企业还将通过现代工业技术提取鸡蛋中的蛋黄素、卵磷脂、生物蛋白等,相关项目全部建成后,预计年销售收入可达12亿元,安置就业人员400余人。

# 医保服务下沉化解农民报销难

□ 本报记者 张环泽  
本报通讯员 张维国

设“医保专岗”,配足人员,配齐设备,实现医保基金征缴、医疗报销、大病救助等“一站式”服务。人员下沉到村居,每个行政村分别明确1名专兼职“医保专干”,目前全区275个行政村均已明确了医保专干,实行挂牌服务,为村民协办、

帮办、代办医保业务,实现医保服务进村入户,切实保障群众利益。

服务关口前置到户到人。依托村居“医保专干”,做好医保政策宣讲、医保费用征缴、医疗纠纷化解、特殊人员即时纳入等工作,配

合镇医保办做好慢性病、医疗救助等申报材料的初审、报送等,特别是帮助五保户、残疾人、鳏寡孤独、常年卧病在床等特殊群体代办报销业务。同时,监管村卫生室门诊报销,最大限度地让群众少跑腿。



□张环泽 吉喆 赵峰 报道

9月19日,枣庄市峰城区石榴园里的果农在采摘石榴。金秋时节,素有“中国石榴之乡”美誉的峰城区18万亩石榴园迎来收获期,大青皮、大红袍、冰糖籽等50多个石榴品种酸甜可口,各具风味。挂满枝头的红石榴欢庆中国农民丰收节的到来。

### 滕州组建15个物业企业党支部

# “红色物业”让矛盾不打结

□ 本报记者 王德婉  
本报通讯员 徐琦 孙德栋

导居内党员亮身份、作表率;二是提供四星级物业服务,只按三星级物业服务标准收费,使居民在享受服务中认可和接受物业管理。”郭元说。今年小区物业费缴纳率达到了100%。

说起物业服务,居民打开了话匣子。家住沈岳佳园5号楼2单元的甘慧霞告诉记者,就拿物业每月固定举行的“党员便民活动日”来说,物业的党员员工带头,将家里的缝纫机、工具箱搬来,为居民免费缝补衣物、维修小家电、理发。“上个月,3位工作人员为居民磨剪刀,不停地忙碌了一整天。”甘慧霞感动地说。

哪里有党员,哪里就有满满的责任感。6月2日,嘉庆阳光物业服务有限公司成立公司党支部,下辖18个住宅小区都成立了党小组。“党建+物业”提升了我们服务居民的责任感,更让物业公司和居民关系愈加紧密和谐。”郭元感触良多。目前,滕州市组建起物业企业党支部15个、项目党小组80个、选派党建指导员121名,全市403个小区实现建建尽建。

### 矛盾问题化解在一线

小区大事小情,物业能办的物业办,物业办不了的怎么办?记者采访时了解到,由于社区党组织、物业公司、业主委员会、居民群众之间互不隶属,易造成“管理错位、服务缺

位”的问题。对此,滕州市将“吹哨报到”机制向物业小区延伸,建立“业主吹哨、物业报到”“物业吹哨、社区报到”“社区吹哨、街道报到”工作机制,将物业解决不了的问题推送到街道层面,创新建立网格派单、物业接单、群众评单、支部回访的“三单一访”物业管理制度。针对棘手的难题,建立在社区党组织领导下,居委会、业主委员会、物业企业、“两代表、一委员”等辖区治理力量共同参加的“五位一体”工作机制。

金河湾B区去年交房后,就有业主陆续找小区物业反映:小区规划没有设计雨棚,给日常生活带来很多不便,希望新建3个雨棚。金河湾物业公司多次找到地产开发商协调,但要改变最初建设规划很难。

由于群众反映强烈,物业公司将问题反映给所属荆东社区居委会,居委会又将问题及时上报给龙泉街道。最终,龙泉街道牵头召集物业公司、地产开发商、社区居委会、市住建部门召开联席会议,从广大居民的切身利益出发,解决了雨棚建设问题。8月初,造价上百万元的3个雨棚全部完工。

正是有了街道、社区、部门及社会组织等各类治理主体的有序参与,解决了许多物业管不了、管不好的关键问题,今年以来,滕州市累计解决乱搭乱建、噪音扰民、油烟污染等治理难题860余件,物业投诉率同比下降26%。

### “红色管家”服务品牌生辉

9月21日,人和天地小区物业工作人员冯庆利提着两大袋垃圾从10号楼冯生德(化名)家走出来,“我隔三岔五就去给老人家收拾一下房间,帮着倒垃圾。”冯生德和老伴都80多岁了,3年前的一场意外,让他的儿子儿媳双双撒手人寰,留下了尚未成年的孙子、孙女。

冯庆利是小区1号楼、9号楼和10号楼的楼宇管家,本来她的工作就是每天在楼层巡视,检查卫生、设施设备,见到业主打个招呼,彼此交流仅限于业主反映的问题。改变始于今年3月底,工作勤恳细致的冯庆利被评为“城市网格员”,这个称号让她有了沉甸甸的责任。“网格员是化解社会矛盾,服务社区居民的群体。除了做好物业本职工作,还要关心呵护居民。”冯庆利说,“以冯生德的家庭为例,政府只要有照顾困难家庭的政策福利,我就会帮冯生德争取。第一个想到的就是他们。”

在滕州,有230名像冯庆利一样的楼宇管家编入网格员队伍,融入城市基层治理,积极参与环境整治、综治维稳、垃圾分类、医养健康、扶危济困等工作。先后有3家物业企业获评省级文明标兵企业,7人获评省物业明星,“红色管家”服务品牌熠熠生辉。



□张环泽 李伟 陈华 报道

“请大家记住,使用灭火器时分三步……”9月8日下午,枣庄市薛城区消防大队宣传员朱思俊在邹镇镇头村新时代文明实践站给40余名群众宣讲消防安全知识。

为提高辖区群众的消防安全意识,邹镇镇邀请薛城区消防大队宣传员入村开展了《防火安全重于泰山》专题宣讲活动,对消防基础知识、初起火灾的扑救、火灾预防、报警以及自救与逃生等相关内容进行了宣传普及。



扫描二维码,了解更多精彩内容