有事好“商量” 办好基层事

济南探索将“商量在区县”协商机制转化为社会治理实效

□ 本报记者 李丽

小区里乱停乱放难题怎么解，社区独居老年人如何吃上热乎饭，市场门口的消防通道被商贩占用怎么办？……老百姓在日常生活中遇到的烦心事、操心事呼唤基层治理的“智慧”。如何统筹推进乡镇（街道）和城乡社区治理，加强基层治理体系和治理能力现代化建设，是一项重要课题。记者采访了解到，济南市找到了一条基层社会治理的“协商路径”，即依托各个街道办的政协委员联络工作室，挂牌成立“商量工作室”，政协委员、居民代表、政府部门和专家学者等各方面代表共同坐下来“商量”，协调各方解决老百姓的诉求，有效化解了社会矛盾，基层“商量”解决社会治理问题。

9月25日，在济南市槐荫区最大的小商品批发市场——西市场的东门口，三四米宽的过道往来畅通，地上的消防黄线很清晰。记者观察了半个小时，未见沿街商铺“伸舌头”，也没有人私自摆地摊。“你要是两年前来这里看看，那叫一个堵啊，摊子摆得到处都是，没想到经过‘商量’就治理得这么好，保持两年了。”住在附近的市民刘女士告诉记者。

刘女士所说的“商量”是由济南市政协创办的协商民主创新形式。2017年11月济南市政协出台《“商量”工作规程（试行）》，提出了政协工作融入社会治理的思路。2019年济南市委办公厅印发《济南市开展“商量”的实施办法（试行）》，提出加强上下联动，推动“商量”向基层延伸，各区县建好用好“商量在区县”平台，镇（街道）和村（社区）等探索利用“商量”平台推进基层协商民主，创新基层社会治理。2020年10月28日，济南市政协印发《关于建立商量工作室推进“商量”工作与社会治理深入融合的意见》，在全市推进商量工作室建设，在市政协、各区县政协和镇(街道)政协委员联络工作室以及市政协各界别或界别活动组中建立商量工作室。

基层协商是如何与政协协商相融合，通过“商量”转化为社会治理实效的？以槐荫区西市场门口100米消防通道治理为例，街道一级的商量工作室首先组建“3+X”调研团队。“3”是三方力量，即辖区政协委员，消防大队、派出所、执法中队等相关职能部门代表，街道社区工作人员；“X”是业户代表、居民代表等。调研团队共由20余人组成，通过深入现场调研掌握第一手情况，采取圆桌会议的形式，组织协商主体共同“商量”，最终达成共识：由办事处协调围挡管理，保证消防通道畅通；由消防大队按照消防通道设置要求指导办事处在商户门前划定黄线，与商户约定今后必须在黄线内经营，不得越界；由消防大队指导办事处组织小商品市场进行消防演练；由市场监管所、执法中队和办事处牵头组织商户签订“门前三包”协议，并监督商户严格执行。“‘商量’现场一度讨论得很激烈，各说各的，我们便站在老百姓的角度给大家解释和做工作。”槐荫区政协委员何林咏说。

历下区东关街道长北社区通过“商量”解决了老年人午餐问题，设立了“长者食堂”；为助力玫瑰产业发展，市政协通过商量平台得到了政府部门支持，成功增选平阴玫瑰为第二市花……自2017年11月该项工作开展以来，居家养老、城市绿道建设、智慧社区、疫情防控等30多个专题的“商量”结果，有效转化为社会治理实效。

“我们要推动政协协商与基层协商有机衔接。”济南市政协主席雷杰表示，市政协探索政协协商同社会治理深入融合的新形式新途径，打造委员履职的新载体、联系群众的新纽带、团结联谊的新平台，将进一步研究、探索实践协商到基层的工作，把人民政协制度优势转化为在国家治理体系中参与基层治理的实际效能。

金秋山楂红

□记 者 李 勇
通讯员 赵东山 报道

金秋时节，沂源县悦庄镇的山楂迎来收获期，果农们加紧采摘、销售。

近年来，沂源县悦庄镇积极以“企业+基地+农户”的模式，大力发展山楂等果品规模化种植，以订单种植、保护价收购的方式，带动果农增收。

市县新观察

■编者按 为让线上政务服务更方便、更好用、更智慧，更多地惠及人民群众，我省各地进行了有益探索。青岛市推行“索引式”智能导办服务，“自助查询”升级为“打包配送”，企业开办更加规范便捷；兰陵县“兰陵首发”App上线两年来，实现了“一网通办”，累计为民办事8.5万件。

青岛推行“索引式”智能导办服务

“自助查询”升级为“打包配送”

□ 本报记者 薄克国

“最近我想新设立一个大数据产业有限公司，经营项目比较多，以前办理营业执照，得在经营范围查询系统里搜索半天才能找全，现在系统能根据企业名称中的行业用语，自动推荐相关的经营范围，还直接提供相应的申请材料，真是太省事了。”青岛某公司法人王女士说。

10月8日起，申请人登录青岛市企业开办智能一体化平台申报企业名称时，系统可根据填报的行业用语，主动推送该行业相关经营范围供申请人选择。同时，智能推荐与申请企业类型相对应的提交材料标准化文本，进一步解决了申请人“填报难”、登记机关“规范难”的问题，提升了申报的准确度、便利度，青岛市企业开办更加规范便捷。

“自助查询”升级为“打包配送”。以往申请人申报经营范围，只能在经营范围规范表述查询系统录入关键词，检索经营项目并逐条勾选，时常出现申请人不知道应该搜索哪个关键词、选择的主营经营范围与名称行业用语不匹配的情况。

“索引式”智能导办服务整合企业名称、国民经济行业分类以及经营范围三大标准数据库，对全网1.2万余个名称行业用语进行分类，同时梳理出生活服务、医药健康、食品餐饮、商贸零售等16个大类、113个小类的2300条常见经营范围，并将二者一一匹配并建立关联。如：名称行业用语填报“货运代理”，系统自动向申请人推送“运输代理(不含航空客货运代理服务和水路运输代理)；国内货物运输代理；国内集装箱货物运输代理；国际货物运输代理；陆路国际货物运输代理；海上国际货物运输代理；航空国际货物运输代理”等主营经营范围供申请人选择。

“索引式”智能导办服务上线后，“能办什么”一目了然、一键点选，降低了申报难度，申请人不必反复输入多个关键词进行检索，解决了办事群众理解偏差、名称行业用语与主营经营范围不匹配而导致的不能一次性通过审核等问题。

“按图索骥”升级为“专属定制”。在提供办理各类市场主体登记业务表格材料的基础上，“索引式”智能导办服务还推出个性化定制服务，系统根据申请人选择的企业类型作出智能判断，精准推送与之相适用的章程、股东会决议等全套申请材料。如：企业类型选择“股份有限公司”，系统自动推送股份公司章程、股东大会会议记录等特定的表格或材料，申请人无需查找“办事指南”“文件下载”即可获知获取相关资料模板，大幅节省了申报时间。

“事项分离”升级为“无缝衔接”。“索引式”智能导办服务同时实现了青岛市审批监管一体化平台与经营范围规范表述查询系统的并网关联，将“证照分离”“双告知”“多证合一”等事项的统一编码与经营范围规范表述挂钩。为申请人提供经营范围智能提示后，系统直接将该企业经营范围所对应的“证照分离”等事中事后监管事项推送至青岛市审批监管一体化平台，促进了登记注册、审批许可、信息归集公示、事中事后监管的有机无缝衔接，为加快构建简约、透明、规范、高效的市场准入机制和运行管理机制提供了技术保障。

截至目前，青岛市审批监管一体化平台已入库事项890项，市、区两级300多个部门进驻使用，通过企业开办智能一体化平台向审批监管一体化平台推送企业信息230余万条。

“兰陵首发”两年为民办事8.5万件

实现“一网通办”，为群众提供表达诉求新渠道

□ 本报记者 杜辉升 纪伟
本报通讯员 贾传龙 冯磊

10月15日，在兰陵县“兰陵首发”App业务办理中心，办事员陈磊将一个电话号码输入了回复栏中。原来，在半小时前，一位群众在“兰陵首发”App上发布信息，询问长城镇党政办公室的办公电话，这条信息经过平台分发后转到了陈磊手中，很快获得了回复。

“问讯类的信息比较好处理，所以我们规定的回复时限是半日，群众反映的其他问题根据复杂程度，办结时限一般在3天至7天，涉及法律诉讼的问题受限于司法程序，办结时限是1个月。”据陈磊介绍，这款政务App于2019年10月上线，设置了“我有话说”“企业有话说”等栏目，为群众和企业提供了表达诉求的新渠道。兰陵县还把“12345”热线以及微博、微信、贴吧等网络平台反映的问题，统一交“兰陵首发”办理，实现了“一网通办”。

由于权责不明等原因导致办理受阻超出规定时限的，督办员张扬就会前往现场实地考察。“例如城区噪音扰民问题，一度是平台上的高频问题。”张扬告诉记者，由于噪音扰民问题涉及综合执法、生态环境两个部门，在督办过程中，便邀请两个部门的工作人员现场办公，合力厘清了执法边界，解决了这一问题。

针对重复办理或办理不满意的诉求工单，平台邀请人大代表、政协委员督办。对敷衍塞责、办理效果不好、群众不满意的，通过电视“问政”栏目进行媒体曝光。每月上中下旬，平台都要分别晒出一份“最佳工单”，并不定期晒出“最差工单”，对相关单位进行公开。平台还推出了“首发接访”功能，群众可在线约访县委书记和县长。

为了保障平台高效运转，兰陵县纪委监委成立了工作专班，全过程参与“兰陵首发”诉求工单的办理，对在处理工单中推诿扯皮、慢作为、假作为、不作为的人和事进行追责问责。去年，因为对“兰陵首发”上的群众诉求办结不力，兰陵县共问责处理28人。

据了解，“兰陵首发”平台上线两年来，兰陵县委、县政府一直把“兰陵首发”建设纳入“一号工程”来抓，抽调38名业务骨干专门负责“兰陵首发”运行、维护。各乡镇(街道)、县直部门单位也设立“首发办公室”，明确2至3名人员专门负责“兰陵首发”工作。

“群众在‘兰陵首发’上反映的所有问题都会向社会公开，办理进度让全民来围观，形成舆论压力后，会加速促进问题的解决，也能反过来提升政府的公信力，这对于走好网上群众路线至关重要。”兰陵县委书记王康亮介绍。在兰陵县走访过程中，记者还了解到这样的情况：由于“兰陵首发”App获得群众广泛认可，许多群众在遇到邻里纠纷等问题时，双方会选择一起将纠纷内容发布到平台上，请大家评理。

多方合力为群众办实事，有力推进了各类问题的解决。截至今年8月底，在人口110多万的兰陵县，平台注册用户达43.8万人，累计为民办事8.5万件，还获评“全国智慧治理优秀创新案例”、山东省“改革品牌”。

光耀齐鲁
100个山东优秀共产党人的故事

王金鉴：基层卫生干部的榜样

王金鉴1965年出生于山东诸城一个普通农村家庭，1981年到程戈庄卫生院工作，做了20年药剂师。他数次临危受命，先后在4个乡镇卫生院担任院长。

2001年，王金鉴担任诸城市桃园乡卫生院院长。上任第一天，看到石块和垃圾散乱地堆在院子里，墙缝中有多处老鼠洞，患者挤在脏兮兮的小平房里，他找来铁锹筐兜，默默地清理起来。几个年轻职工看到，也纷纷加入。

两年后，王金鉴又接手了辛兴卫生院。这家卫生院濒临解体，群众“大病不敢来，小病不愿来”。王金鉴主持建成了新门诊楼，又聘请专家坐诊、带教，派本院医生出去进修，该卫生院医疗水平迅速进入全市农村卫生院前列。

辛兴镇山东村伤残军人刘淑臻，因病痛折磨心情不佳，和值班大夫争吵。王金鉴经常抽时间陪他聊天，帮他买饭、打水。后来，老人看病、换假肢、家里有难题都找王金鉴。2009年，王金鉴调到百尺河卫生院，刘淑臻就跟到百尺河。王金鉴调到龙都卫生院，老人又跟着过去。

2014年，王金鉴被诊断为肝癌晚期。2015年8月去世，年仅50岁。

（□朱军 赵琳）

扫描二维码 看视频报道

陈叶翠：投身社区工作 用真心换真情

陈叶翠，1955年出生在山东章丘，1976年到山东省地矿局工作。1988年，由于工作调动，陈叶翠成为济南市历下区甸柳街道第一社区居委会的工作人员。

甸柳一居是全市人口最密集的小区之一。进入社区第一天起，陈叶翠就到处走访。她随身带着一个小本子，仔细记录群众需求。到社区工作以来，这样的本子记了70多本。

2004年10月，陈叶翠被推选为社区党委书记。她积极协调几十家单位与社区合作；她跑遍辖区单位，筹资建成数百平方米的创业一条街。在她的努力下，甸柳一居成为济南首个“零失业社区”。

2012年，陈叶翠被查出患有恶性肿瘤，手术两个月后，她就回到了社区，跟在社区内从事棚户区改造的开发商“拍桌子”，使其十几次修改设计方案，直到居民满意。

2017年11月11日，陈叶翠因病去世。11月24日，陈叶翠被追授为“齐鲁时代楷模”。她投身社区工作，用真心换真情，以党心聚民心，赢得了群众信任。

（□朱军 赵琳）

扫描二维码 看视频报道

苏庆亮：一片初心托岱岳

1994年，已经在乡镇工作的苏庆亮服从组织安排，回到家乡泰安市岱岳区天平街道大陡山村工作。

当时的大陡山村是远近闻名的穷村乱村。苏庆亮广泛搜集信息，探索致富之路。最初，他在村里推广麦田套种菠菜，由于没达到质量要求，公司不收，村民们把种植的菠菜都堆到了苏庆亮的家门口。

苏庆亮愧疚万分，但他没退缩。正好赶上市里出台绿化扶持政策，他全力投入绿化工程。几年间，大陡山村绿化荒山1500亩。同时，苏庆亮和两委班子成员建了10亩苗圃园，年底就盈利5万元。他又把发展目标瞄向茶园种植，并注册了“泰山极顶茶”商标。

2009年，全省统一组织招考乡镇公务员，苏庆亮被录取。村民们选派了10多位代表去请愿，坚决要求他留在大陡山村。苏庆亮最终选择留下。在职期间，他还放弃了两次回机关任职的机会。

2016年3月，苏庆亮任岱岳区扶贫办公室副主任。仅用3个月，他就跑遍了17个乡镇的82个贫困村。2016年7月24日，因过度劳累突发心肌梗塞，苏庆亮猝逝在工作岗位上。（□朱军 赵琳）

扫描二维码 看视频报道

张楠：一腔热血写忠诚

张楠1987年出生于河北吴桥，17岁时，他成为武警山东总队临沂支队的一名战士。

凭着不服输、能吃苦的韧劲儿，张楠成长为一名优秀的特战队员，多次立功获奖。2014年9月，武警山东总队接到通知，选拔特战队员赴索马里执行使馆警卫任务。最终，在500多名备选人员中，张楠以24科总评第一的成绩，成为赴索马里担负警卫任务的8名成员之一。

2015年2月12日，警卫小组抵达索马里。他和战友们冒着危险，完成各项警卫任务100多次。

2015年4月14日，中国驻索马里大使馆附近的索马里教育部遭到恐怖袭击，张楠在警戒观察时，被一颗流弹击中左胸。

伤口刚痊愈，张楠就重返战斗岗位。三个月后，使馆租住的半岛皇宫酒店发生汽车炸弹袭击，张楠被巨大的爆炸冲击波掀翻，颈动脉受伤破裂，因伤势过重，于2015年7月26日壮烈牺牲，年仅28岁。（□张静 赵琳）

扫描二维码 看视频报道