

小事不出网格、大事不出村居、难事不出镇域，滕州木石镇——

创建以房管人社区治理平台，推动网格治理智慧化，沂源县南麻街道——

聚焦矛盾“微治理” 构建基层“大平安”

数字技术穿好 社区治理“绣花针”

□杨军 韩博

今年8月份，滕州市木石镇卓庄村两位村民因树木清理的事情发生争吵扭打，受伤村民在索赔医药费遭拒后准备打官司。该村网格员在调解无果的情况下，上报镇社会治理指挥平台并转交法庭工作人员帮助调解，法庭工作人员多次上门给双方当事人讲法说理，最终打人村民赔偿8000元医药费，一起邻里打架引发的纠纷得以化解。为化解这样的纠纷，木石镇探索实施“334”(即“三化”“三联”“四机制”)矛盾纠纷源头化解模式，真正把矛盾纠纷止于未发、解于萌芽、终于始发。



△网格员入户了解社情民意



▶调解现场

建设源头化解“主阵地”

近年来，木石镇在搬迁征地过程中，邻里之间占地矛盾、亲人之间的财产纠纷等相关诉求集中爆发，很多问题涉法涉诉。为此，木石镇建立了镇社会综合治理服务中心，由镇综治办、司法所、信访办等部门派员入驻，集中化办公、一体化服务，实现了群众问有所答、惑有所解、事有所应。

深化党建引领。木石镇坚持以党的建设引领基层治理，构建“镇党委—党总支—村党支部—网格党小组”四级党组织体系，了解社情民意、化解矛盾隐患、解决群众诉求。今年1—10月份，办理各类帮包网格内事件368件。

优化网格赋能。全镇规范划分了45个基础网格、132个基础单元网格、63个专属网格。1—10月份，各网格上报处置民生服务、矛盾纠纷、安全隐患等各类事项4500余件。

强化科技支撑。依托大数据、人工智能等信息化手段，实现了网格员视联网，推动矛盾纠纷在线反馈、在线分流、在线调解。1—10月份，化解矛盾纠纷131件、处置安全隐患120件。

打好矛盾化解“组合拳”

为解决企业生产建设过程中产生的法律问题，木石镇以园区调解室、企业司法办为载体，明确1名调解员、1名公安干警、1名律师，为园区企业调处化解各类矛盾纠纷，提供法律服务。

如何搭建镇、村、企“三位一体”矛盾纠纷调解体系呢？在镇级，依托镇社会治理服务中心实行访调融合；在村级，组建村干部、“五老”人员、法治副主任等为主体的调解委员会；在企业，以园区调解室为载体，为企业调处化解各类矛盾纠纷，实现营商环境法治化。

在搭建联调体系上，木石镇联合全镇矛盾纠纷调解系统人员力量。依靠综治视联网

连线与法院、派出所、村居进行实时联系，实现信息共享、协同化解。通过部门集中办公、人员力量整合，做到了群众说事、干部说理、法官说法。

同时，木石镇积极组织联系开展各类平安建设活动。通过开展“六好九无”平安村居、“平安网格”等创建活动，实现信访总量下降、刑事案件下降、诉讼案件下降、群众满意度提升“三下降一提升”目标，今年全镇上诉案件同比下降83%。

拧紧体制机制“责任链”

在凤翔小镇社区，每天都能见到网格员顾梅巡查的身影，她见人还总喜欢说一句“家里有什么难事说声”……今年3月15日，顾梅在日常巡查时发现11号楼热力

管道漏水。她第一时间通过“e呼善应”APP上报到社会治理指挥平台，接到镇指挥平台转派任务的物业办当天就联系了维修人员，第二天热力管道就恢复了正常使用。

在木石镇，严格执行定期排查机制、信息报送机制。网格员一日双巡查，及时发现矛盾纠纷、安全隐患等异常情况，通过手持移动终端及时上报到社会治理指挥平台。今年以来，通过诉调对接机制，调解涉法涉诉苗头性、倾向性纠纷131件。

此外，木石镇充分利用考核奖惩机制，将诉源治理实效纳入各党总支、村居年终目标考核体系；对网格员实行分月考核，同绩效工资待遇挂钩，让更多老百姓的操心事、烦心事、揪心事在基层得到及时就地解决，不断厚植群众的幸福感和获得感。

交通民生“件件有回音 事事有着落”

□刘艺璇

交通运输行业一头连着民生，一头牵动发展。党史学习教育开展以来，青岛市城阳区交通运输局扎实推进“阳光城阳”建设，聚焦“办好群众诉求就是走好新时代的群众路线”，以“阳光城阳”标准化为引领，探索“阳光民生”民生服务标准化建设，向着青岛中央活力区、幸福新城阳加速迈进。

城阳区交通运输局党组依托机构改革，率先成立交通民生服务中心，成立民生服务工作领导小组，局主要领导任组长，亲自抓，分管领导任副组长，靠上抓，各部门负责人为成员，具体抓，把民生工作抓实、抓细，形成“党组领导负总责、一级抓一级、层层抓落实”的民生服务标准化工作体系。

做好民生工作，效率是关键。城阳区交通运输局制定并下发了《进一步加强交通民生服务办理工作通知》，围绕在线受理、分类处置、限时办结、跟踪督办、定期梳理五大方面，不断完善“12310”限时办结、延期办理限时、超范围事项限时回退、涉嫌违法案件移送四项制度标准，减少层层转批环节，解决协调不畅问题，大大提高了办理效率。

为提高为民办忧的主动性和时效性，城阳区交通运输局在接到民生热线转办件1个工作日内主动与市民联系沟通；省政务热线咨询件、网络舆情件在2个工作日内办结；公开电话和网络信件等在3个工作日内办结；涉及道路、出行等问题在1个工作日内办结；对市民乘坐出租车遗落物品、道路安全隐患等应急突发事件，急事急办，当日内

办结。无法在规定时间内办结的，3个工作日内向市民反馈阶段性进展，延期理由，并建立台账，制定下一步工作措施和办结时限，运用顶格推进、综合督办、重点攻坚等工作方法，健全跟踪机制，实现督导落实标准化，依托民生服务大数据平台定期研判，分析群众关注、高频共性问题，处置复杂的问题，定期梳理市民诉求总体情况，每周形成《交通民生服务工作周报》，定期通过电话回访、现场实地查看等方式，对民生服务

事项进行监督，保证“件件有回音，事事有着落”。

在强有力的督导下，一批难点、堵点、痛点问题得到解决。截至目前，城阳区优化调整26条公交线路，完成银河路、仙山路等公交候车亭建设工作，更新候车亭136个，在双元路、银水路、中城路等路段增建港湾港湾27处。文阳路公交场站、棘洪滩公交综合体已投入使用，惜福镇文体中心公交场站、罗家营公交场站正在加快建设；在完成双积路节点立交桥、综合督办、重点攻坚等工作方法，健全跟踪机制，实现督导落实标准化，依托民生服务大数据平台定期研判，分析群众关注、高频共性问题，处置复杂的问题，定期梳理市民诉求总体情况，每周形成《交通民生服务工作周报》，定期通过电话回访、现场实地查看等方式，对民生服务

上线“阳光产融平台”

破解物流企业融资难

□刘艺璇

为帮助物流小微企业解决“融资难、融资贵、融资慢”问题，青岛市城阳区加快推进“阳光城阳”建设，创新产融合作机制，牵头“阳光产融平台”、邮储银行城阳区支行等，将物流运输作为“阳光产融平台”合作的首个行业，为物流行业小微企业拓宽金融供给渠道，助力建设青岛中央活力区、幸福新城阳。

去年12月份，人民银行青岛市中心支行和城阳区政府联合下发金融支持城阳区产业高质量发展的指导意见，由城阳区设立贷款风险补偿资金池和融资担保两个资金池，首期规模各为1亿元，并视企业贷款规模情况逐步扩大，同步建设线上“阳光产融平台”，建立完善产融对接机制。

城阳区通过打造产融合作机制，丰富完善多渠道融资，将资源精准配置到物流发展的重点领域和薄弱环节，降低实体经济融资成本，努力打造新型银企互利共赢关系；建立信息管理制度，工作专班成员定期跟踪物流企业融资情况，监督融资过程。

截至目前，“阳光产融平台”已有30家青岛市内外商业银行入驻，40余家注册物流企业，13个产融平台融资微信工作群，20多家发布融资需求，7家提出正式申请，申请办理金额近1000万元，与2家年交易额超10亿元的网络货运平台合作率先开展场景金融业务。

城阳区建立扶持目录，通过组建工作专班，开展企业实地走访，组织专家顾问团，设立创业投资、风险补偿基金等手段，为目录内企业打造“融资+融智”的全方位金融服务体系。

“阳光产融平台”积极引进各类股权投资机构和中介机构，鼓励企业通过开展股权投资、发行企业债、私募债、集合票据、融资租赁等融资形式，解决融资难问题。企业登录平台申报融资需求后，可实现与银行线上对接，银行为企业推荐合适的信贷产品，企业享受一对多银行服务和全流程电子化操作。通过创新信贷产品，下调贷款利率、减免费用，使得贷款“量增价减”。

“阳光产融平台”率先推出定制场景金融产品。应用大数据、人工智能等新兴技术，实现对物流运输过程的交易证实，为物流企业提供数据增信。当前该场景金融模式已落地，合作企业累计获得银行贷款近1300万元，已与区内3家网上网络货运平台达成合作协议，与中信银行青岛城阳支行达成合作，同步推出“物流e贷”业务，为打响“阳光物流”品牌提供更好抓手。

据介绍，“阳光产融平台”还将开设物流企业专区，物流企业可在专区内浏览行业政策资讯以及银行信贷产品介绍，并可在线申请融资；银行可通过平台查看企业需求，实现银行与物流企业的双向沟通、信息对称。

“阳光产融平台”还与国内资深知名票据平台合作，在平台上设立票据大厅专区。票据大厅为持票企业提供信息共享、交易撮合、在线快贴等业务，在银行间、银企间、企企间架起一座座桥梁，有效解决票据交易信息封闭、交易范围窄、票据贴现市场营销费用高、票据风险大和资金周转慢等问题。

城阳创新“阳光推介”八步流程

引来交通高质量发展合伙人

□刘艺璇

近年来，青岛市城阳区扎实推进“阳光城阳”建设，在推进交通基础设施项目建设中，搭平台做乘法，深化流程改革再造，打破传统的项目招投标模式，聚焦引入社会资本参与城市更新，在全区率先推行重大建设项目资源“阳光推介”新模式，制定了《重大项目资源“阳光推介”工作规范》，建立起“阳光推介”八步流程机制。

城阳区以政府作为公共部门管理和利用公共资源，推动重大项目建设向公众透明、向企业公开，打造企业广泛参与的平台。让企业创意项目，由政府选择意向企业，既提升了项目建设的效率和质量，又保障了项目建设的阳光透明，取得一举两得、合作共赢之效。在“阳光推介”八步流程机制作用下，越来越多的城市交通高质量发展合伙人选择城阳、扎根城阳，共建青岛中央活力区、幸福新城阳。

需求前置 规划先行 推动项目准入规范化

阳光规划，提升项目资源的长远性、精准性。城阳区全面整合项目资源，立足城阳区2035发展规划，以及城市规划发展布局，倒通梳理公共设施基础设施项目，形成全面的项目资源平台；全面提升专业化水平，组织专家以及专业机构进行项目评估，对项目进行专业性评审，提升规划的科学性和前瞻

性；全面强化集思广益，坚持阳光操作，向全社会公开征询意见，集聚群众智慧，提升项目的公众参与度，增强项目的可行性和针对性。

阳光发布，让项目面向社会体现阳光。城阳区坚持舆论环境也是发展环境，发挥好媒体“情报员”作用，第一时间通过新华社、人民网、青岛新闻网、大众日报、青岛日报等媒体网站，公开发布项目资源、宣传推介阳光发展生态，吸引更多企业、机构、平台聚焦城阳，了解城阳、投资城阳。

如今在城阳区，重大项目资源“阳光发布”已经成为常态。据了解，2020年城阳区两次重大项目“阳光推介”活动公开发布了总投资132亿元的11个交通基础设施项目资源，签约引进京东方智慧交通项目、高铁时代广场项目、5G产业和应用创新中心项目、新型智慧城市建设项目、科林轨道交通新材料项目、列车自主运行系统(TACS)示范项目列控系统项目、山东博艾格项目等10余个涉及交通运输类的产业项目，涉及总投资78亿元。

通过市场化运作，总投资约32.8亿元的华中路贯通、中车大道改建项目于今年8月份完成工程招投标，有效通过项目实施加快了骨干路网体系建设。今年城阳区全面梳理了总投资约1120亿元的25类重大交通基础设施建设项目，涵盖亚洲杯足球场配套建设、对外交通建设、区域路网建设、公共交通建设4项优势。

政府搭台 企业为主 推动项目交易公开化

阳光选择，让企业成为市场的主体。城阳区打破以往企业被动选择模式，在保证政府择优选择企业的同时，主动推行由参与企业结合擅长领域、技术力量、生产优势选择项目的模式，确保“以最好的资源办最优的项目”，实现发展“最优解”。2020年签约引进京东方智慧交通项目等10余个涉及交通运输类产业项目，总投资78亿元，新引进总部企业3家，与4家公司签订战略框架协议，引进9家道路交通及新建建筑企业施工企业，承接新机场高速连接线、双积路节点立交等重要交通路网的施工。

阳光服务，让企业感到舒服。城阳区围绕推进项目建设，建立领导干部项目包联制度，推行项目推介“点对点”精准跟踪服务，打造让企业家感到舒服的阳光发展生态。2020年现代物流业全市仅有的10家网络货运企业中，通过提升服务质量新引进的5家全部落户城阳，有3家已开业，其中2家规模以上企业全年营收9亿元，拉动全行业约12个百分点，推动交通运输仓储邮政业全年营收达84.8亿元，超额完成年初目标。

阳光交流，让政府成为企业交流的平台。城阳区组织开展学习考察，积极走访世界500强领军企业，强化沟通，推介政策信息。联合市企联、区企联建立起城阳区与企

业联合会、企业家协会、产学研合作促进会等协会的常态化沟通机制。聚焦创新、创业、创投等领域，充分发挥其以企企、以商招商的头部资源和集成平台作用，加速资本、技术、人才等资源的导入。

以评促优 以管增效 推动项目实施阳光化

阳光评鉴，让专业的人干专业的事。城阳区全程公开公正依法评鉴和鉴别，对于重大事项实行价格协调，提高审核效能。引入专业、独立的第三方评审专家，对通过初审的意向企业独立开展复审，确保公共资源开发利用的专业水准。

阳光监管，加大项目管控力度。城阳区建立项目全过程动态监管机制，全面实施资格后审招标制度。切实加强中标企业后期履约管理，引入专业项目管理机构，实施项目建设全过程监管，不断提升管理的规范化、法治化水平。对项目建设实施全过程评估监管，真正做到全程监督、阳光透明。

阳光验收，让推介机制实现闭环。城阳区通过对建设项目从投资立项到竣工交付使用各阶段经济管理活动的真实、合法、效益情况进行审查、监督，把项目“晒”在阳光下，实现对工程“全程留痕”“掌控全局”。项目完工后，及时编制竣工决算，组织专业人员进行竣工验收，重点关注项目投资额、概预算执行、资金管理、建设项目质量等内容，为建设项目收好尾。