

山亭区：创新探索“微改革” 因势而谋为民生

近年来，山东省枣庄市山亭区坚持以人民为中心的发展思想，因势而谋、主动作为，以城市全域党建引领推动社会治理创新，探索出“便民柜、小公章、云宣讲、红驿站、红马甲”五项“微改革”，推动更多的资源、服务、管理向基层倾斜，不断提升居民自我教育、自我管理、自我服务能力，让问题在一线发现、纠纷在一线化解、矛盾在一线解决，辖区居民的归属感、幸福感、获得感、安全感持续增强，努力探索走出一条党建引领基层治理、服务广大市民的新路子。

完善“微设施” “一民一柜”让居民诉求有地方

山亭区聚焦特殊人群办事不便问题推动改革，探索实施“e诉通+便民柜”模式，有效扩大了服务弱势群体的覆盖面，切实打通服务群众“最后一米”。

开启服务前置。山亭区在创新实施e诉通平台基础上，将末端治理转向前端服务，健全“百姓诉求、立即回应，企业需求、党政呼应，基层请求、部门必应，综合指挥、联动反应”的新机制，探索打通服务弱势群体、困难群众的自助式办理渠道，建设便民柜，一键解决特殊群体的难题，为更多群体提供手拉手式的服务。

上线贴心功能。便民柜集一键报警、调解矛盾、政策咨询、送证上门、巡逻打更等五类十一项功能为一体，致力于解决居民最基本、最常用的报警、投诉、办理业务等需求。目前，已在人口密集小区、学校、商场、汽车站、景区等地设置便民柜24个。

提供便捷操作。按照“民呼必应、接诉即办”简化流程，群众按下便民键，一键连接到驻地派出所警务室，能办理的接诉即办，不能办理的传送到镇街综治平台，仍然不能办理的提交区级e诉通平台；e诉通平台发挥转办、交办、督办功能，警情5分钟内到达现场进行处理，非警情10分钟内转给相关部门。目前，“一键办”便民柜累计接受群众一键报警1000余次，办理服务事项



枣庄市山亭区交发集团“红色驿站”。

1200余次，提供咨询服务800余次，通过e诉通办理便民柜转办事项26件。

嵌入“微服务” “一章一印”让居民办事不跑腿

针对群众办事多跑腿、盖章程序复杂、用章监管不严等问题，山亭区积极探索运用“云公章”智能化管理系统，实现监管“上云”、公章“回家”。

做好用章减法。先后深入10个镇街65个村(居)调研，梳理形成《全区2018—2020年度村级公章使用记录台账》，依据28部法律法规，取消证明事项46项，保留10项；统筹11个部门联合印发《关于进一步改进和规范基层群众性自治组织出具证明专项行动的实施意见》，从根本上减少群众的用章事由；全区出具证明事项清理减少了82.1%，预计群众每年能少盖章2.5万余次。

创新用章模式。坚持分批试点推进“云公章”智能管理系统。群众需要盖章时，提交用章证明材料，印章智能管理机经过“指纹登录—上传材料—街道审核—后台监管”四步完成盖章服务；按照审批权限明确一般事项、重要或重大事项2类用章范围，梳理出具体用章流程，真正实现数据多跑路、群众少跑腿，大大提高了办事效率和群众满意度。

加强用章监管。印章智能管理机内置2枚高清像素鱼眼镜头，对审批提请过程录像，同步上传云端，镇街管理员可以在后端监控申请人员、用章事

由、盖章材料等信息，有效防范违规用章行为，实现智能化监管；同时，由纪委监委机关等部门对村级用章情况进行定期、不定期督导检查，实行提醒函制度，切实从根源上规范基层“微权力”运行。

推行“微课堂” “上云入心”让居民随时受教育

山亭区创新宣讲形式，打出“云”上点单有新气、常态宣讲接地气、红色课堂聚人气组合拳，将宣讲融入社区群众身边。

用好“亭好的”云宣讲，让宣讲上“云”。整合区内抗疫先锋、“五老”志愿者等宣讲骨干，运用山东琴书、山东小鼓、莲花落等文艺形式，录制宣讲视频上“云”展播；借助新时代文明实践点单、派单、接单功能，在常态化开展宣讲过程中，将“按需点单”搭配“宣讲菜单”，结合群众需求不定期更新“菜单”，让宣讲更有针对性。

用好“亭在理”理论宣讲，让宣讲走实。探索建立“亭在理”理论宣讲主题日常态化宣讲机制，固定每月20日为理论宣讲主题日，采取“规定内容+自选动作”的形式，聚焦群众关心的就业、教育、住房、医疗、食品药品安全、生活环境质量等，运用最新素材和鲜活事例阐释政策、说明道理，引导群众、感化群众；结合“学习强国”线下体验活动，采取“听宣讲、享阅读、乐研讨”模式，实现宣讲效果最大化；创新唠家常式宣讲，目前已组织开展主题宣

讲活动1500余场次。

用好“岗乡红”红色宣讲，让宣讲入心。充分发挥红色文化、红色资源的教育引领功能，依托辖区内八路军抱犊崮抗日纪念馆、鲁南抗日民主政权建设纪念馆等红色文化资源，变阵地式讲解为沉浸式宣讲，开启故事式现场宣讲和指尖式数字宣讲，推动看、听、思、悟、行融为一体，受益群众达8万余人次。

成立“微组织” “1区N站”让居民随地享服务

山亭区创新打造1个社区党群服务中心、多个“红色物业”建设、多个网格“红色驿站”的“1+N”党群服务矩阵，将服务触角向居民身边延伸，打造“家门口”的社区服务新平台，通过优质服务和暖心之举，提升群众获得感、幸福感、安全感。

建好运行机制。统筹考虑辖区内网格、居民小区分布情况，协调住建、规划等部门核实底数，街道社区认真摸清居民需求，倾心征求居民意见，按照“三个一批”的思路，充分整合各种资源建设“红色驿站”。“红色驿站”由社区党组织和共建单位负责日常管理，社区“两委”成员负责联系帮包，社区网格员、“双报到”党组织和党员、驻区单位党组织和党员实行轮值。

优化驿站配置。在驿站设置“红色邮箱”，每月开展“党员提案”活动，健全“网格发现、社区呼叫、分级响应、协同处置”机制，依托网格化服务管理信息系统、e诉通、枣治理等平台，让群众在家门口就能办业务，推动“镇街吹哨、部门报到”机制向社区、网格(小区)延伸，打通全链条的居民诉求反映和解决通道。

整合多方资源。强化社区党组织引领，小处着手、精准发力，建立“晚间一小时”延时服务、“红色周末”等制度，统筹“双报到”单位排班值守，发挥驻区单位党组织和“双报到”党组织职能优势，统筹整合上级部门对社区的政策、资金、项目支持，下沉干部全面参与社区治理，推进社区共治共建，对社

区(网格)内问题集体会商、共同研究、有效解决，形成全员参与共建共治、人人共享治理成果的基层社区治理新格局。

抓实“微治理” “红色服务”让居民难题随时解

山亭区结合“我为群众办实事”实践活动，开展“红马甲”志愿服务活动，营造文明向上的党员志愿服务氛围，让“红马甲”成为山亭最亮丽的底色。

多元“红色服务”。坚持以党建带群建，鼓励和引导各类群团社会组织投身志愿服务，8个社区分别培育5个不同类别志愿服务组织；党员志愿者队伍联合妇联、共青团等群团组织，建立党员志愿者与青年、巾帼、义工等志愿者的协作机制；同时，党员志愿者自发组织联合本地社会资源和爱心人士，成立了山亭区学雷锋志愿者联合会，共同参与志愿服务活动，形成以党组织为核心、以党员为骨干、全社会共同参与志愿服务的良好格局。

助力网格防疫。在新冠肺炎疫情防控期间，迅速组建起780人的43支党员应急先锋队，累计开展防疫志愿服务活动100余次；组织实施“敲门行动+上门服务”，主动与特需对象结对帮扶，通过线上问询、线下走访等形式，及时收集了解伤残失能人员、行动不便老人等社区困难群众的基本生活需求，协助医护人员入户采样，并做好生活物资的线下代购、代跑、代送服务，以“铁脚板”织密疫情防控网。

细化服务内容。广大党员志愿者通过建设“微阵地”、开展“微服务”，广泛征集居民“微梦想”“微心愿”“微诉求”，真正为居民群众提供精准、便捷、贴心服务。比如，在“微心愿”征集环节，有群众反映庄里水库东江大桥附近乘车难的问题，志愿者及时对接联系公交公司调整优化了线路站点，在东江大桥北建设6个公交站台，解决了居民出行难题，获得一致点赞。通过党建引领、党员示范、群众响应，形成了全员参与共建共治、人人共享治理成果的基层社区治理新格局。



枣庄市山亭区新安