

临沭县：党建领航“四轮驱动”巧解群众急难愁盼

近年来，山东省临沂市临沭县坚持“以人民为中心”理念，强化诉求“收集—分流—联办—化解”四轮驱动，用心用情用力解决好人民群众的急难愁盼问题，推动建设和美幸福家园。

多方汇总 实现居民诉求“应收尽收”

临沭县坚持以力量下沉推动问题上浮，建立居民诉求多渠道收集机制，确保问题诉求应收尽收。

公开接待现场答复。将每月14日和28日确定为社区接待日，由社区党组织书记和小区物业经理联合办公，公开接待居民、收集诉求；每季度开展广场述职活动，由小区党支部书记和物业经理在公共场所向辖区群众述职，现场收集问题、答复解决群众诉求。

敲门问需主动了解。推动社区“两委”干部、专职社工、网格员、楼栋长等4000余人下沉小区（网格），常态化开展“敲门行动”，建立摸排情况台账，及时掌握居民诉求和意见建议，绘制“民情气象图”。

信息赋能“码”上收集。探索信息化赋能社区治理，开发书记“码”上办小程序，坚持“一社区一码”，广泛开展“名片行

动”，发放小程序名片10万余张，实现居民问题扫码上报，拓宽诉求收集渠道，今年以来，累计收集并解决群众诉求3700余件。红石湖社区居民在接待日反映小区车库潮湿积水，物业当场认领，安排8名保洁人员清理，后续又购买除湿机，维修通风系统，彻底解决了问题。

依职定责 实现部门履职“分合有据”

临沭县围绕部门精准高效履职，编制《“职通民声”—临沭县部门联动履职工作指导手册（物业篇）》，为部门联动履职提供“工具书”和“流程图”。

梳理诉求规范流程。从12345热线中梳理电梯等特种设备管护、物业捆绑收费、饲养动物等常见诉求，引用法律条文278项，规范性文件137个，逐条逐项明确了物业领域5大类46项群众诉求“由谁干、干什么、怎么干、怎么配合干”，对每道程序、每个环节予以明确规范，推动形成“照单履职、看图办事”的精细化履职体系。

精准分工联动联办。按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”原则，整合16个部门单位职能，编制物业领域“一件事”联动联办事项清单，细化投诉举报受理、案件移送、信息共享机

制，将“多部门、多流程”整合为“一件事、联动办”。

剖析案例精准履职。聚焦车辆停放、私搭乱建等易发多件问题，梳理形成20个部门联动履职案例，通过以案释法、以例说法，将抽象的法律条文具体化、生动化，既推动物业领域“类似问题类似解决”，又提高部门履职的规范性和精准度。城前社区针对小区门前占道经营妨碍出行问题，依照精准履职手册，向县综合行政执法局反映，综合执法队现场办公，联合社区党组织和物业，对各小区门口进行巡回检查，劝离占道经营商贩10余家，彻底解决了占道经营问题。

条块联动 实现诉求解决“三级联办”

临沭县创新诉求解决“三级联办”机制，实现社区、职能部门和县级专班三级条块联动，推动诉求高效解决。

社区搭台定期会商。建立社区协商议事机制，每月由社区党组织牵头，联合居委会、业委会、物业公司召开“四位一体”联席会议，同时吸纳社会组织、驻社区单位等参加，搭建多方议事平台，推进简单纠纷类问题自行解决。截至目前，累计解决居民诉求2000余件，推

动物业领域12345工单同比下降11.4%。

职能部门长效下沉。落实“社区吹哨、部门报到”工作机制，推进部门职责下沉街道（社区），在小区微信群常态化公开相关职能部门职责和工作人员联系方式，方便群众直接联系执法部门。公安、市场监管、综合执法等5个部门下沉工作职责20项，配备工作人员306名，处理“社区吹哨、部门报到”工单260余项。

提级议事有效解题。建立县级提级办理制度，对于未及时办理的社区治理难题，由县城市治理办公室牵头，联合编办、作风效能办、住建、街道、社区、物业等有关部门单位，召开联席会议，分析问题症结，明确办理单位、时限，督促职能部门履职尽责，确保妥善解决。今年以来，共召开联席会议6次，解决部门间履职争议事项9项，推动回收社区服务用房6000余平方米。

高效治理 实现小区居民“诉有所解”

临沭县依托部门联动履职手册，建立群众诉求快速响应机制，同时强化跟踪问效，压实各级责任，切实做到“诉有所解”。

按职分单接诉即应。将物业领域部门联动履职清单导入“12345·临沭首发”，对群众诉求快速精准获取关键词，找到履职清单对应的职能部门，及时转派至承办部门，实现群众诉求“及时处理”，提高部门履职效率。

分级管理闭环化解。按照紧急程度，将群众诉求分为常规诉求（黄色）、紧急诉求（橙色）和特急诉求（红色）三类，根据诉求类别实行自行办、协同办、联动办分级处置，构建“分流、处置、交办、督办、办结、反馈、评价”闭环工作流程；对于各类诉求，原则上随接随派，承办部门须在3小时之内联系群众、6小时之内抵达现场、24小时之内完成处置。

专项考核跟踪问效。由县城市治理办公室牵头，对于提级办理的治理难题，在规定时间内未及时处理置的，报送县作风整顿领导小组办公室进行督办；同时，对相关单位开展履职分析和监督检查，对检查中发现的不作为、慢作为、冷作为等部门或个人，集中约谈通报、曝光警示，切实提高群众诉求办理效率。今年以来，先后约谈物业经理、社区书记30余人次，物业服务意识明显提升，社区干部工作作风显著改善。

沂河新区：公益“小集市”让城市更温馨



沂河新区打造公益集市“文化惠民区”，开展娃娃涂色、手工制作、纸伞绘画、搜寻宝藏等亲子活动。

近年来，山东省临沂沂河新区创新推行社区党组织领办“公益集市”模式，以居民为主体，动

员机关企事业单位、社会组织、爱心企业等共同参与，打造“公益集市”服务平台，通过“赶大集”形

式，搭建起文化凝聚共识、活动动员群众、互助激发自治的桥梁，推动组织有形覆盖、作用有效发挥、资源有力整合。

坚持三级联动 下好社区治理“一盘棋”

沂河新区坚持多方协同，建立健全区、街道、社区三级联动机制，探索推进“社区搭台、社会组织唱戏、居民叫好”的治理新模式。

区级牵头抓总。强化顶层设计，制定实施方案和指导意见，明确需求摸排、活动准备、资源召集、方案制定、活动实施、总结提升等全链条流程，规范活动组织程序和标准，确保高质量高效。

街道牵线搭桥。发挥街道主导作用，充分挖掘不同社区特

色，从严审核把关“公益集市”年度活动主题，发挥统筹协调辖区各领域党组织的“中枢”作用，主动对接各方资源，引进各类力量积极参与融入，提升活动参与度、丰富度，满足社区居民多元需求。

社区具体落实。以社区党组织为主体，通过召开“小区治理大家谈”座谈会、发放调查问卷等方式，组织各小区（网格）定期开展居民需求摸排调查并建立动态收集机制，目前已累计收集各类诉求200余条。创新活动组织形式，灵活设置健康服务、文化惠民、生活资讯、产品交换等集市区域，动员辖区单位、热心商户、社区居民等积极参与，打造接地气、冒热气、聚人气的公益集市活动，激活社区共治力量。截至目前，累计组织开展公益集市活动30场次，覆盖居

民15000余人次。

规范五步流程 定制集市活动“路线图”

沂河新区坚持规范组织，制定公益集市“五步流程”，指导社区规范、有序开展活动，提升组织能力和活动成效，激发居民热情和社区活力。

定集市主题。由社区党组织召开协商议事会，汇总梳理居民需求，按商确定各类集市主题，详细制定活动计划和实施方案。

链多方资源。充分发动辖区单位、红领书记派出单位、社会组织、周边爱心商家、热心志愿者等主体，提供资金、服务、政策等多元支持，丰富邻里集市场

（下转 B9版）

临沂高新技术产业开发区：打造“智慧社区共同体” 开拓基层治理新路径

近年来，临沂高新技术产业开发区（以下简称临沂高新区）按照“一体化管理、精细化治理、便民化服务”的工作思路，以信息化、智慧化手段为依托，持续提升社区治理效能，全力构筑政务服务优、生活服务全、治理方式新、群众满意度高的城市社区新格局。

以智强基 实现社区管理一体化

临沂高新区坚持数智赋能，聚焦社区治理难题和群众需求，探索构建智能化、一体化城市社区管理新模式。

搭建智慧社区平台，破除数据壁垒，实现信息共享。开发建设全域全流程“城市云图”智慧化治理系统和“智慧社区”一体化平台子系统，将辖区内所有居民小区纳入平台管理。针对部门之间数据壁垒、重复建设、成本较高的问题，探索县域自建局域网，将综治、医保、人社、教育、城管、卫健、应急等领域整合成“一张网”，覆盖辖区内56个居民小区，将70余项政务服务资源延伸至社区治理的“神经末梢”。

优化协同联动机制，破除各自为战，实现多维协同。构建城市治理“运管服”枢纽，建立跨部门、跨层级业务协同机制，实行“前台一口受理、后台分工协同”运行模式，提升协同管理和服务水平。配套开发社工手机APP和居民微信小程序，设置物业缴费、物业报修、诉求建议、智慧巡检等功能模块，形成社工和网格员通过APP线上“接单”、现场进行处置的闭环模式，解决居民管

道漏水、开关漏电等问题120余件次，协助破获各类治安案件15起，居民幸福指数和安全指数显著提升。

拓展智慧生活服务圈，破除封闭自有，实现主动服务。以中心城区、社区党组织为核心，充分吸纳机关单位、群团组织、新业态新就业群体力量，采取片区派驻、承诺践诺、志愿服务等方式参与社区治理。聚合商超、物业、维修、家政、体育等生活性服务资源，在社区智慧平台开设智慧生活板块，方便居民及时了解政府政策、社区动态、商圈优惠、便民服务等一系列信息，提供针对性服务。目前，累计推进共驻共建项目216个，开展健康义诊、政策宣讲等活动62次。

以智赋能 助力社区治理精细化

临沂高新区发挥“小、精、特”优势，运用智慧化手段，推动党建引领社区线上、线下治理服务精细化。

线上用好平台提质效。坚持以信息化手段推进基层党建由粗放型向精细化转变。健全自动处理机制，依托“智慧社区”一体化平台管理，按照网格化楼宇数量及居民户数，根据年龄、学历、身份等信息分类建立居民信息管理数据库，立体展现居民网络地图。在平台设置预警阈值和处置方案，实现系统自动处置或及时提醒，社区工作者根据APP端提示的信息第一时间进行核实处理，做到精准、高效、智能。构建高效服务体系，坚持“好用、够用、管用”原则，开

发物业报修、车辆管理、占位挪车、投诉建议等8个基础功能，居民通过小程序简单方便地享受网上缴费、无感出行、智能生活提醒等服务。搭建群众诉求平台，设置“你说我办”为民服务回音小站，聚焦小区管理、环境保护、纠纷调解等，按照“居民发现问题、社区收集上报、街道统筹交办”的工作模式，将综合治理、城市管理、违建整治等工交办、转办、督办、办结反馈功能有效融合，形成“收集—转办—回访”工作闭环，推动急难愁盼问题“即提即办”。

线下多措并举抓落实。将线上“数智化”融入线下“网格化”，推进社区治理常态化。深化“多元共治”网格体系，以小区、若干楼宇为单位，重新划分调整商住小区网格110个，将78名专职社工、144名公益岗人员和156名党员业主楼长、单元长等分配到网格，切实做到网中有格、格中有人。探索开展小区党支部书记“双优化一提升”行动，调整优化党支部书记39名、楼长单元长298名；实行社区“两委”成员、专职社工、业委会成员、物业负责人“双向交叉”任职，在社区党组织领导下，相互配合、相互监督、共同发力。开展物业领域专项整治、业委会专项治理，抓实社区“党建+12345”工作，着力解决群众急难愁盼问题，今年物业领域12345“零投诉”小区累计达21个。

以智惠民 推进社区服务便民化

临沂高新区通过集聚服务



临沂高新区社区居民通过“智慧社区”一体化平台，在线上“下单”反映诉求、寻求帮助。

合力、拓展服务平台、优化服务载体，增强居民对社区的认同感、归属感，提升群众满意度。

整合社会资源，打造全方位“惠民商圈”。引入社会资本参与共建，在保障居民数据安全的前提下，让企业参与智慧社区的日常运营，打造全方位“惠民商圈”。发挥机关单位、群团组织作用，将各领域社会资源下沉到社区，将幸福食堂、亲子乐园等功能嵌入党群服务中心。聚集

能工巧匠，将辖区内有一技之长的工匠艺人在网上平台登记发布，做到精准对接、在线呼叫，组织开展“小修小补进小区”活动21次，为居民提供家电维修、衣物缝补、理发剃须等服务1100余人次。

坚持群众主体，搭建居民“共享家”平台。将道路改造、充

电桩设置、阵地升级等重大事项在智慧平台公布，线上收集居民意见建议，引导社区居民积极参与社区治理，打造“邻里一家亲、有事好商量”的“共享家”线上平台。推行“时间银行”积分制，设立居民积分超市，号召“小事项大家办，小心愿大家圆”，累计发布志愿服务项目48个，收集认领居民“微心愿”109个，参与居民达600余人次。

提升服务温度，构建多元化便民服务体系。发挥社区党组织网格“红色引擎”作用，组织餐饮、医药、服装等店铺成立行业协会，居民通过“智慧社区”平台“下单”，可享受订餐、购买医药等实惠便捷的服务。引入快递E站、智能饮水机、智能充电桩等智慧化便民设施140余套进社区，服务居民10000余人。

集多方资源，凝聚多元力量，促进“公益集市”做实做大、赋能增彩。

红领书记引资源。根据居民文化和精神诉求，活用红领书记自身资源，打造“沂蒙红色文化长廊”，将非物质文化遗产沂蒙面塑、兰陵编绳传承人及沂蒙糖画艺人等引入社区“公益集市”，弘扬传统文化、满足居民需求，传承红色基因、增强精神力量。

驻区单位促共建。结合市、区两级“双报到”活动，组织各单位走入“公益集市”，通过发放宣传彩页、现场解答等方式，开展政策宣传活动20场次，畅通交流沟通渠道，实现联系服务群众常态化；开展全区800余名在职

沂河新区坚持多方联动，汇

党员“回家”亮身份活动，引导发挥各自优势，积极参与活动，发挥在职党员服务社区治理先锋模范作用。

优秀人士系民生。组织区“两代表一委员”参与“公益集市”，开展“赶大集、听民声、办实事”活动10场次，与群众面对面沟通交流，征集意见建议12条，变“被动等待”为“主动寻访”。

社会组织齐参与。坚持“门类细化、专业突出、典型示范”，引导书法协会、绘画机构、家政培训等专业化社会组织参与，开展文体活动28场次，免费教授知识，满足居民个性化需求，实现互促共赢。（记者杜英姿、郭文治、孟航、郑新钰、李彤彤、李静雯综合报道）

（上接 B8版）

景和资源供给。

发活动预告。加强活动宣传和氛围营造，提前一周在公开栏、楼宇公示栏、微信群等平台发布活动预告，明确公益集市主题、时间，公布摊位布置、置换规则等细则，引导群众积极规范参与。

聚活动人气。强化活动组织，在现场设置签到打卡墙、集市导引图、横幅展架、气球氛围等，分设文艺演出、政策宣传、爱心义卖等区域，丰富参与形式，聚集活动人气，提升居民参与积极性。

设效果反馈。设置“集市信箱”“集市留言板”等反馈平台，收集居民意见建议，持续改进提升，实现良性互动。

聚焦居民需求 搭建邻里沟通“微平台”

沂河新区坚持需求导向，聚焦居民群体特点和个性需要，科学设置“公益集市”特色主题和服务板块，提升服务质效。

在老年人集中的社区，设置“爱心服务区”。弘扬敬老文化，开展理发、量血压、测心率、测血糖等窗口，为60岁以上的老年人免费理发和义诊。

在邻近学区、儿童集中的社区，设置“文化惠民区”。注重儿童关爱，设置“幸福童年”美术作品展区，对接专业画室老师，免费讲解书法和绘画知识，开展娃娃涂色、手工制作、彩泥制作、纸