

# 用足绣花功 办好为民事

## 山东省泰安市探索实施“点线融合、四级贯通”城市治理模式

■中国城市报记者 叶中华

城市提升的每一步都是为了每个人。近年来,山东省泰安市坚持人民城市人民建、人民城市为人民,积极推进市域社会治理创新,探索建立“点线融合、四级贯通”城市治理新模式,“用足绣花功、办好为民事”,在提升城市治理能力和现代化水平、推进城市高质量发展上迈出新步伐,以新时代城市治理托举起城市发展新蓝图,打造城市治理“泰安名片”,推动人民城市向美而行。

### 四级城管力量资源 统筹整合“一条链”

“太方便了,这个路口增加右转车道,拐弯再也不用和直行车一起排队了,接送孩子不堵车心情也好。”泰城仓库路小学家长李相亭提起校门口改造提升后的东岳大街与科山路路口,言语间满是肯定。

小小路口微改造,牵动治理大话题,小微公共空间整体提升就是泰安市“点线融合、四级贯通”城市治理模式的有益探索之一。为更好推动城市治理融入市域社会治理,泰安市以“市管”变“市域”带动城市品质一体提升,打造镇街、企业、项目、社区“点”上切入,城市管理部门“线”上融合,市、区、镇街、村(社区)四级协同联动的城市治理新模式,联动配合高效解决城市管理“顽疾”。

“由我们城市管理部门牵头成立工作专班,组建10支由县级领导干部带队的城市管理服务队,将四级城市管理力量和资源在基层一线集结,多层次、宽领域、广覆盖化解问题矛盾。”泰安市“点线融合、四级贯通”城市治理工作机制负责人向中国城市报记者介绍道,每支服务队联系服务1个乡镇(街道)、1个企业、1个项目、1个片区(若干村、社区),通过创新实施“红色城管”党建引领、“四个一”联系服务、“三张清单”闭环管理、智慧融合联动等机制,与乡镇(街道)密切协作、通力配合,定期召开联席会议,加强会商研判,串联起镇街、企业、项目和社区“服务链”,有效化解城市管理体制上下不一、管理资源共享不足、融合发展不够紧密等问题,以城市管理“微改革”推动基层“大治理”。目前,通过“点线融合、四级贯通”城市治理模式,已协调解决基层问题5300余件。



### 红色城管社区服务 驿站变身“惠民包”

冬日暖阳下,泰城东湖社区红色城管社区服务驿站前人群熙攘,泰安市城市管理局园林绿化管理服务中心志愿宣讲专家正在向大家介绍日常绿植养护知识,这边的市民刚咨询完如何防治多肉生虫,那边的市民搬来家里烂根的蟹爪兰上前求助。驿站精细化的服务让社区居民带着问题来、心满意足回。

“自从建了红色城管社区服务驿站,便民活动多了,我们感觉太方便了,退休生活也更好了。”东湖社区居民王秀荣和邻居们一提起驿站,就对这里经常举行的义诊、绿植盆栽修剪、政策法规宣讲等便民活动赞不绝口。

社区是城市治理的最小单元,也是服务群众的桥梁纽带。泰安作为旅游城市,社区服务更需要内外兼修,对内服务市民和对外便捷游客要两手抓、两手硬。泰安市将加强基层党建的建设作为贯穿城市治理的一条红线,以高质量党建引领基层服务,强化便民服务网络建设,构建“红色城管”推动城市治理工作新格局。

围绕党建引领网格化城市治理,结合“城市管理进社区”工作,利用社区现有设施场所,泰安市在市区各办事处建立“红色城管社区服务驿站”14处,充分发挥驿站“宣传站”“普法站”“帮办站”“治理站”阵地作用,让群众“小事不出社区、大事不出镇街”。并联合企事业单位、社会组织参与基层治理、普惠社区群众,通过开展公益活动、科普宣传、便民服务等活动,为社会组织提供贴近群众的志愿服务平台,方便群众共享社会福利。

同时,建设集党务、业务、服务为一体的城市管理党建联合体,在主要景区周边、城市公园广场建成泰安城管服务驿站23处,服务基层党员、市民游客100余万人次。建立全国首家城管网络服务驿站,涵盖公厕地图、云游公园、旅游资讯、城管业务网上办理等10余项功能,方便群众“一码在手、出行无忧”,相关工作经验在山东全省推广。

### 共治共享将基层问题 化解在“家门口”

城市治理成效,归根到底

“12345”热线工单办理综合满意率始终保持100%,评价位列A类市直部门前列。

### 让群众“金点子” 成为城市提升的“金钥匙”

了解群众关切点,才能找准城市管理工作发力点。

市民对城市还有哪些期待?细细想来,如今大家更向往的,是城市生活的舒适度。这种舒适度来自于拥有多少便捷化的公共空间、多少人性化的城市设施、多少休闲化的公园广场……泰安,正在朝着这些美好的方向发生变化。近年来,泰安市将“点线融合、四级贯通”城市治理模式作为解锁城市提升“密码”的金钥匙,推动城市更加宜居宜业,城市发展成果普惠群众。

泰安市积极争取将市政道路更新提升项目列入为民办实事之列,对群众反映强烈需提升的路段、路口,“一路一策”、挂图作战。2022年以来,累计提升道路11条,改造路口58处,进一步打通城市交通循环。新建改建扩建街角游园、口袋公园23处,推动泰城21处公园绿地共享,实现居民游客“300米见绿、500米进园”。在社区、公游园新增建设“生态公厕”“第三卫生间”,助力营造15分钟便民生活圈;充分利用现有农贸市场空余摊位和空闲地,建设8处流动摊贩疏导点、合计700余个摊位,人间“烟火气”让城市暖意流动;聚力打造“城市管理会客厅”,对高速公路出入口及重要道路沿线54个点位进行景观提升,全面维修改造泰山站广场,充分挖掘城市空间建设立体停车场、林荫停车场等,年内新增停车位1400余个,推动泰城105处景观亮化设施应亮尽亮,以城市提升助推泰山文旅热潮。同时,在全市打造26条主次干道、24条背街小巷、21个小区的精细化管理样板,以点带面推进城市精细化管理水平提升,推动城市品质迈入山东省第一方阵。2024年,泰安市荣获“山东省适宜人居环境奖”。

一根“绣花针”串起“千万家”。泰安市将继续以“点线融合、四级贯通”治理模式为支点,撬动城市治理能力和现代化水平提升,让城市成为人民追求更加美好生活的有力依托,推动群众对美好生活的期许愿景一步步成为现实美景。

◀▲改造提升后的泰安市龙泽湖党建公园,已成为市民群众唱红歌打卡地。  
山东省泰安市城市管理局供图

要由群众来衡量。泰安市变被动管理为主动服务,引导人人争当“城市管家”,推动城市共治共管、共建共享,增强群众的认同感和获得感,擦亮城市治理现代化的幸福底色。

“真是没想到啊,就是和邻居们一起向城管部门反映了一下,居然解决了我们小区周边缺少健身器材的问题,而且还建了个小公园。”说起家对面修建的擂鼓石游园,泰城迎胜D区居民于庆洲连连点赞。

积极主动深入一线、倾听群众诉求、鼓励建言献策,就是“点线融合、四级贯通”城市治理模式中政府主导、群众参与的具体实践。泰安市始终把群众满意作为工作的出发点和落脚点,创新“线上+线下”政府、群众互动模式。线上搭建“泰安·微城管”服务平台,市民随手一拍、城管接诉即办,累计解决群众上报的城市管理问题3.5万余件;线下搭建“多方联动调解平台”,开展居住环境满意度驻点包保行动,由城市管理局县级干部带队,在各个县(市、区)、功能区开展调研走访2100余次,对涉及群众切身利益的急难愁盼问题做到及时发现、限期落实,解决难题4300余个。主动征求社会各界意见,面向人大代表、政协委员、企业商户、社区居民、社区志愿者等广泛征集建议,群策群力提升城市基层治理水平。2024年,市级城市管