

越来越多有知识、有本领、有技术的年轻人加入社区——

# 社区小窗口折射社会治理大发展

北京  
举办公务公开民主管理师资格培训班

王海涵 先稿洁

“10年前,一进我们大院,映入眼帘的是一个破棚子。现在,演乐胡同59号社区居委会大院变得开阔敞亮,干净整洁,还有胡同展厅、共享书屋、休闲长椅。平时社区还举办毛巾健身操、健康讲座、养生知识抢答等活动,大伙儿都特别愿意参与……”72岁的北京市东城区朝阳门街道演乐社区居民陈燕感慨,社区今非昔比,让大家有了“居民之家”的感觉。

党的十八大以来,小小社区如同一个折射时代变迁的窗口,见证着中国基层社会治理体系和治理能力现代化发展提升的鲜明轨迹。

“国家治理体系与治理能力现代化是关系党和国家事业兴旺发达、国家长治久安、人民幸福安康的重大命题,不仅着眼于解决社会矛盾和社会治理的现实问题,更切实增强了人民群众的获得感、幸福感、安全感,是实现高水平社会建设的题中应有之义。”安徽大学社会与政治学院教授张军分析指出,党的十八大以来,我国社会治理体系和治理能力现代化水平不断提升;基层治理中的党建引领作用日趋强化;城乡社区构建起自治为基础、法治为保障、德治为先的治理体系;多元主体共同参与和协调配合成为基层治理重要机制;技术治理的重要性逐渐凸显,成为必选项。

## 以人民为中心 从“管理”转变为“服务”

60后杜世兰有着近40年社区工作经历,她对社区管理的变化感触颇深。

杜世兰于1984年进入合肥市包河区常青街道(当时为“常青乡”)工作。在她的印象中,那时工作模式相对“简单粗糙”,只要腿勤、嘴勤,将上级政策精神传达到社区,就算完成任务。“工作中难免有多头管理、职能交叉的情况。”

2019年,包河区率先在全市试点街道机构改革,将繁杂的部门精简为“一办七部两中心”,明确细化部门职能。优生优育、健康检查、孩子入托、退休福利等民生政策指导,纳入杜世兰所在的社会事务部工作范畴。在她看来,除了优化办事流程,社区治理另一大亮点是由条线管理转变为网格化治理。

2020年,包河区仰光社区把社区划分出12个网格。2022年,网格数调整为9个,辖区驻地单位、公共服务场所、居民小区、学校、体育馆等归于网格管理。各网格采取“1+2+N”人员配置,1名网格员由社区两委成员兼任,配专职网格员各1人,N代表物业工作人员、居民乡贤、楼栋党员、志愿者等自治力量。网格员定期线上宣传惠民政策,主动上门讲解服务,延伸治理工作触角。

“社区治理直接面对老百姓,上面一根针,下面千条线,大到人口普查、经济普查,小到就业指导、拆迁等工作,要有热情、干劲。”杜世兰深切感受到,10年来,社区治理理念由单纯的“管理”转变为主动细致的“服务”。

从小对妈妈的工作耳濡目染,2017年,杜世兰的女儿刘佳丽通过招考进入常青街道仰光社区从事公共就业服务工作。对于来办社保的居民,刘佳丽综合考虑其家庭情况、收入水平、社保缴费情

况等给出最优意见,“将政策内容告知服务对象并不难,要将政策掰开揉碎,为他们‘量体裁衣’。”刘佳丽带社区142人找到工作。2022年7月,31岁的她荣获“全国十佳基层公共就业服务人员”称号。

## 提升治理效能 强本领办实事

近年来,社区治理窗口的图景变化,反映了我国基层社会治理体系的鲜明特征和显著优势。越来越多有知识、有本领、有技术的年轻人加入社区,在实践中将我国制度优势更好地转化为治理效能。

10年前,杜世兰入户核对信息时,都是手抄登记,如果记录有偏差,办理一件事情要跑好多趟。如今,女儿刘佳丽用手机录入数据,为社区居民查询政策、办实事,一键启动就能办理。

安徽合肥滨湖世纪社区振杰网格党委副书记袁佩静是90后,2013年参加基层党建,和她一同进入社区工作的80人基本都是大学毕业生。受益于信息优势,他们在线上发布工作动态和惠民政策,极大提高了工作效率,有效拓展了社区治理覆盖面。

党建引领成为社区治理的一道亮丽风景线。2017年,袁佩静来到社区智慧建设部工作,党建引领社区治理一体化智慧服务平台上线,“这相当于社区治理的‘中心枢纽’,居民扫码就可以了解社区党组织建设、党员报道、公益文化项目报名等信息,我们从‘广撒网’治理转为点状精准服务。”她说。

社区也在不断加大对年轻基层治理人才的培养和投入。2013年,滨湖世纪

社区引进第三方机构,提升社区草根社会组织工作者在困难救助、矛盾调处、权益维护、心理疏导等方面的能力。两年后,社区又专门成立治理学院,聘请专家开展集中授课、主题沙龙、实操训练等。

袁佩静所在社区工作人员每年要修完25个课时,“小社区、大学问,要不断增强本领,学会细致细心帮群众办实事”。近10年来,她经历了7个工作岗位,为群众调解、化解矛盾纠纷百余起,成为受到群众夸赞的“小袁书记”。

## 社区里的年轻人 敢打硬仗、勇挑大梁

作为城市治理体系的基本单元,随着基层治理重心下移,社区一线不断面临新挑战、新要求。应对突发事件和重大任务时,社区里的年轻人敢打硬仗、勇挑大梁。

95后韩子琳自认为性格内向,和陌生人交流会紧张。2021年,她加入北京市东城区朝阳门街道史家社区。刚进入社区工作,她就碰上新冠肺炎疫情“大考”,她随队入户,帮助老人、行动不便者完成登记和检测,完成大数据信息核查任务……韩子琳身兼数职,忙得陀螺转的“陀螺”。外出时,她会随身携带几个笔记本。“海量信息迎面扑来,我就拿笔把重点都记下来。”

一天下午5点半,正打算吃饭的韩子琳接到紧急任务,支援东城区北新桥街道疫情防控,要对260多人展开大数据核查工作。她一遍遍地拨打电话,不停地做记录,并将信息录入电脑。“一边打电话,还要不停地做工作,但大家毫无怨言,全身心投入工作。”经此一役,韩子琳发现自己之前的“社恐、焦虑被抛得一干二净了”。

党的十九大报告提出,提高社会治理“社会化、法治化、智能化、专业化”水平。张军认为,越来越多年轻人进入基层社区一线,是基层社会治理高水平发展的内在诉求和外在要求。“基层应对社会风险的治理能力有待提升,基层负担仍然过重,迫切需要加强基层社区年轻人才队伍建设。”

今年,合肥市针对应届大学生公开招聘4000个社区“小管家”岗位,为基层治理注入青春血液,包河区共有358名“小管家”赴社区任职。

“社区事务繁杂,以平安建设部为例,涉及信访、物业、安全生产等工作,还要处理居民大小事情,亟须提升年轻人综合素养和独立处理事务的能力。”包河区薛河湾社区的00后汤慧娟感到,从事社区工作让她成长很快。她和小伙伴们观察到,很多老年人不会用手机导航和扫码。“小管家们”打算开设讲堂手把手教老年人智能手机操作。有时老人一句“谢谢”,能让她开心许久。

张军认为,要加大基层社区选贤任人力度,让更多年轻人愿意留在基层施展才华、磨炼意志、收获成长,各方合力打通基层治理“堵点”,提升基层“智治”水平和能力建设。

(据《中国青年报》)

## 基层探索

# 让干部有更多时间和精力抓落实

周珊珊

“现在,手机‘安静’下来,可以把更多精力放在走村入户上了。”一名基层乡镇干部感慨,解决强制推广使用、滥用积分排名、过度强调留痕等问题后,有更多时间抓落实了。

在习近平总书记亲自部署、亲自推动下,党中央把形式主义突出问题作为为基层减负结合起来的,作为党的作风建设重要内容统筹推进、一体推进。不久前,中共中央政治局召开会议,审议《十九届中央政治局贯彻执行中央八项规定情况报告》《关于党的十九大以来整治形式主义为基层减负工作情况的报告》,充分肯定“党内存在的形式主义、官僚主义问题得到一定程度的遏制和治理,基层党员干部有了更多时间和精力抓落实”。现在,整治形式主义为基层减负已成为各地区各部门抓作风建设的常态化工作,成为推动全面从严治党向纵深发展的有力抓手。

2019年是党中央确定的首个“基层减负年”,当年3月印发了《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》,树立起“为基层干部松绑减负,激励广大干部担当作为、不懈奋斗”的鲜明导向。守牢精简文会硬杠杠,压减检查考核事项,清理规范政务新媒体,查纠惠民政策落实情况……实打实的举措,化“纸上任务”为“实际行动”,变重“痕迹”为重“实绩”,让基层党员干部得以轻装上阵。2021年,全国共查处“文山会海反弹回潮,文风会风不实不正,督查检查考核过多过频、过度留痕,给基层造成严重负担”问题371起,比2019年减少了78.1%。去年有调查显示,89%的基层干部对3年来的减负工作感到满意,92%的基层干部认为精简文会、统筹规范督查考核取得了切实成效。

成效。

习近平总书记指出:“持续为基层松绑减负,树立重实干、重实绩的用人导向,督促全党担当尽责、干事创业。”既要做好松绑减负的“减法”,也要做好激励担当作为的“加法”。近年来,从落实“三个区分开来”要求,旗帜鲜明为担当作为的干部撑腰鼓劲;到激励机制和容错纠错机制不断建立健全,明确容错范围、建立容错清单;再到选人用人“坚持事业为上”,更加注重实干、看重实绩,这些改革举措为担当者担当、为实干者撑腰,给那些作风正派又敢作敢为、锐意进取的干部提供了激励和保护,最大限度调动广大干部的积极性、主动性、创造性,凝聚起干事创业的强大合力。

奋进全面建设社会主义现代化国家新征程,更加需要广大党员干部担当作为、不懈奋斗。在发展中保障和改善民生,实现脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接,完成碳达峰碳中和目标……解决实际问题,实现既定目标,都离不开求真务实、真抓实干。新的赶考之路上,整治形式主义为基层减负绝不能有歇歇脚松口气的想法,而是要坚持抓常、抓细、抓实,从小处切入、往深处推进,与时俱进、持之以恒,方能以优良作风夺取新的伟大胜利。

逆水行舟用力撑,一篙松劲退千寻。不断健全为基层减负的长效机制,形成常态化整治工作合力,我们一定能让减负成果更好惠及广大基层干部和人民群众,促进干部作风更加务实、党心民心更加凝聚,从而汇聚起奋进新征程、建功新时代的磅礴之力。

(据《人民日报》)

## 民主谭

# 亲历纠纷调解21小时

张钦 马希平 张智敏

74岁的王毓花因为一桩纠纷烦恼了一整年。不久前,她尝试求助县综治中心。

王毓花是甘肃省定西市陇西县居民。记者在陇西县蹲点采访遇到她时,她眉头紧锁:“我有一间临街老屋,去年6月,由于门前道路修整,施工方的压路机震得墙体开裂。”

住房安全无小事,县综治中心决定立即吹响“集结号”。从倾听诉求、初步研判,到吹响“哨声”,总共花了20多分钟。又过了20多分钟,调解室里已坐着十多人,有住建局、信访局的负责人,有镇村干部,还有王毓花老人及施工方负责人。

## 到现场去!

“这间房子已有40多年了,周边地势较低,我们认为造成裂缝的原因是多方面的,建议请专业人士鉴定。”施工方负责人认为,按照“谁主张,谁举证”的原则,这个鉴定应由房屋所有权人来做。

听了这话,王毓花掏出房子裂缝的照片,语气急促起来:“我年纪这么大了,找谁鉴定、怎么鉴定,我又看不懂。你们

这样说,就是在推脱。”

村干部连忙安抚,劝她不要激动。与会人员中,有的说要鉴定,厘清责任;有的认为处理这件事要注意统筹法、理、情。

陇西县信访局副局长师平说:“要从有利于解决问题的角度出发,不能让70多岁的老人跑来跑去。”于是,大家决定把会场搬到现场,彻底弄清原委。

当天19时许,一行人抵达现场,花了一个多小时实地勘察、走访邻居,终于弄清了事情原委。原来,这间面积40多平方米的砖木结构老屋修建于1981年,多年来,由于周边筑路、施工、盖房等原因,老屋的地势显得越来越高,排水逐渐不畅。2021年,老屋门前道路修整,施工方在路边堆积土方,让排水更加不畅。不久,一场暴雨导致雨水倒灌,屋内积水,加之年久失修,老屋安全隐患更重了。

从现场回来,已是华灯初上。大家商量认为,要案结案了,就必须既公平公正,又合情合理。

几番商议下,第二天上午9时许,十多位干部带着施工方代表,到王毓花家调解。大家与老人促膝长谈,终于达成共识:施工方承担部分损害赔偿,并

## 宾馆餐厅 变身社区食堂

从今年7月起,安徽省合肥市蜀山区三里庵街道杏林社区针对辖区内独居老人、留守老人多的特点,依托自身资源,积极对接辖区内国营宾馆餐厅,建立社区助老食堂,服务社区及周边老人就餐。目前,该社区助老食堂,每日提供平价午餐,并对辖区内80岁以上老人按年龄段提供每月餐饮补贴或免费午餐。

新华社记者 郭晨摄



▲10月8日,安徽省合肥市蜀山区石油宾馆助老餐厅内,蒋明珠(左一)和朱文秀(左三)两位老人带着自己的孙子就餐。



▲10月8日,安徽省合肥市蜀山区石油宾馆助老餐厅前,宾馆服务员王玲莉(左)给老人毛文祥送上当日助老餐厅的午餐。

则坚持“谁主张,谁举证”,导致七旬老人不断跑路,还是难以说清事实。县综治中心集结各相关部门现场勘察,全面“体检”,大家实地看、亲耳听,事件原委和各方诉求就清晰了,就有了合情合理解决问题的基础。

第二步:捧上“暖心顺气丸”。师平认为,调解矛盾纠纷不仅要摸清来龙去脉,还要帮当事人排解怨气,这样调处才能少顶牛、不抬杠。“我70多岁了,既为争个理,也为争口气。”王毓花说。

第三步:多方综合除病根。在这起纠纷中,按照“先鉴定、后定责”的办法,各方完全可以慢慢厘清责任,但当当事人担心此事可能久拖不决。也正因此,陇西县综治中心着力破解调处资源碎片化问题,将8个相关职能部门集中在一起办公,让群众少跑路,难题易解决。

2020年9月,陇西县菜子镇浅河村村民石全爱的牛突然死了,他怀疑是电击致死,却拿不出确切证据。菜子镇综治中心组织电力所、派出所实地勘察、还原现场,最终发现由于电线杆架得偏低,电线触碰到牛棚上的彩钢房顶,引发漏电事故。电力部门赔偿石全爱1.2万余元,并整改了安全隐患。“干部要是不

向老人正式致歉,老人也承诺及时修缮房屋,从根本上消除安全隐患。此时,距离王毓花走进陇西县综治中心,仅过去21个小时。

## 让出现场成为常态

一桩迁延一年多的矛盾纠纷缘何不到一天就能化解?如何更好站在群众角度调处矛盾纠纷?王毓花老人的故事引起干部们的思考与讨论。

陇西县综治中心主任王文娟说,这个综治中心成立于2020年6月,搭建了“一站式接待,一条龙调处,一揽子化解”平台。综治中心根据群众诉求确定牵头单位,召集相关部门集中研究解决。

今年以来,陇西县各级综治中心共牵头调处1148件矛盾纠纷,一般性矛盾纠纷调处时间通常不超过1天。

陇西县县委常委、政法委书记张军平认为,坐堂问案断得了纠纷,但不见得能解开纠纷背后的“纠结”。要案结案了,就要变坐堂问案为现场办案,“望闻问切”。

第一步:现场“会诊”察端倪。许多矛盾纠纷牵涉面广,靠当事人自己一遍遍跑部门,说难处,效率低,效果差。王毓花多次找施工方交涉,施工方

上门,责任就理不清了。”石全爱说。

陇西县委常委政法委书记何强说,干部必须纠正“群众找政府就是上访”的错误认识,让出现场成为常态。长期参与矛盾纠纷调处的陇西县信访局干部王瑞金说,化解矛盾纠纷离不开“以事实为依据,以法律为准绳”和“既弄清原委,也照顾现实”这两句话。到现场解决问题,是要既走好群众路线,也坚持法治思维,“和稀泥”解决不了真正的问题。

陇西县委书记祁雪峰认为,要让出现场成为常态,就要打造永不离开现场的调解力量。

“覆盖城乡的基层党组织、基层自治组织、各类调解组织力量充实,党员干部直接联系群众的机制健全,关键是如何用好活它们。”祁雪峰说,陇西县正建设“民事直通车”,在县委和乡镇党委的统筹协调下,发挥基层党组织引领作用,依托各级综治中心,畅通群众诉求表达机制,完善矛盾纠纷调处机制。

(据《半月谈》)

## 治理前沿

# 湖北 社会救助服务事项实现 “掌上办、随时办、跨域办”

本报消息 为认真落实湖北省“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动关于推动资源服务平台下沉工作要求,给困难群众提供方便快捷的救助服务,湖北省民政厅依托全省政务服务平台,将社会救助“城乡最低生活保障对象认定”“特困人员认定”“临时救助对象认定”3个政务服务事项接入“鄂汇办”APP,从10月8日起,该省困难群众可通过手机申请城乡低保、特困供养和临时救助。

湖北省社会救助服务事项接入“鄂汇办”APP,是该省民政部门深化社会救助领域“放管服”改革的具体举措,旨在进一步畅通困难群众的求助渠道,推进“互联网+社会救助”新模式,创新性引入家庭成员数字签名等形式,实现申请“全程电子化”,有效解决救助申请提交不便、异地居住救助申请不能提交等问题,实现救助申请“掌上办、随时办、跨域办”。申请人在办理救助业务时只需在“鄂汇办”APP上按要填报相关材料,便可随时查询申请进度、办理结果,真正实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”。

## 福建

# 年底前实现全省村(居)委会 妇女和儿童工作委员会全覆盖

本报消息 为推动在基层社会治理中构建党政主导、各方参与、齐抓共管的妇女儿童工作格局,打通联系服务群众“最后一公里”,福建省民政厅、省妇联日前出台《关于设立村(居)民委员会妇女和儿童工作委员会的通知》(以下简称《通知》),提出2022年底前实现村(居)民委员会妇女和儿童工作委员会设立全覆盖。

《通知》明确,村(居)民委员会妇女和儿童工作委员会由3至7人组成,设主任1名,一般由村(居)民委员会成员兼任,其副主任可由村妇联主席、儿童主任担任;由村妇联主席、老年人协会人员、驻村(居)爱心企业家及热心妇女儿童工作的志愿者等参与。

村(居)民委员会妇女和儿童工作委员会是基层群众性自治组织体系的重要组成部分,主要职责包括组织开展妇女儿童信息排查,及时掌握留守(困境)妇女儿童生活、教育、家庭情况等基本信息,建好台账;定期随访存在监护情况较差、失学辍学、患病、残疾等重点儿童,协助提供生活帮助、监护指导、精神关怀、返校复学关爱服务;定期随访生活处于困境中的妇女、儿童及其家庭,对符合社会救助、社会福利政策的,告知具体内容及申请程序,并帮助做好申请工作;及时向公安机关及其派出机构报告儿童失踪、监护人丧失监护能力或不履行监护责任以及妇女儿童疑似遭受家庭暴力或不法侵害等情况,并为妇女儿童本人及其家庭提供相关支持等。