

江苏常州创新推进居民议事、互帮互助——

# 社区解难题 少不了我和你

## 核心阅读

近年来,江苏省常州市为推进社区治理,创办居民议事厅,街道、社区相关人员分别答疑解惑,并迅速提出解决方案;群众自发成立“帮帮团”,下设问题收集团、法律援助团等,为社区居民提供各类服务;打造“全科社工”服务品牌,一位社工能为居民办理多项业务。种种探索,不断增强群众幸福感。

### 走进议事厅 有事好商量

“分类垃圾桶离我们楼太远,能不能多设几个?”“我们常年不在家,家里老人记不住怎么分类,怎么办?”想问一下志愿者团队的作息时间是什么样的?”

不久前的一个晚上,新北区薛家镇中巷社区的“19:00议事厅”照例举行,当天的主要议题是垃圾分类。面对一些业主提出的问题,社区书记、街道城管科工作人员、小区物业分别答疑解惑。

“物业费收缴票据怎么开?”“垃圾堆放场地清理由谁负责?”“个别车辆长期占道怎么办?”翻开厚厚的一本《19:00议事厅议事记录》,里面详细记录了中巷社区每一次议事厅居民反映的问题及解决方案。

从商铺油烟噪音问题的解决,到文艺作品创作奖励办法的出台,从邻里纠纷、车辆管理,到环境卫生、消防安全……不论大事小事,中巷社区的居民们都可以来“19:00议事厅”说一说、议一议。

对于议事过程中居民提出的问题,社区会迅速督办,居民在下周同一时间就能得到答复,已办理、未办理或办理进度都会给出相应的公示。此外,社区还会邀请主管部门派员到场,现场答疑解惑,更加突出高效便民的原则。

2019年2月以来,薛家镇在辖区14个农村社区普遍开展“19:00议事厅”活动,针对村民生活中的难点、堵点,深入倾听意见诉求,群商共治。

除了这里的“19:00议事厅”,常州其他地区也有类似议事机制。比如溧阳“百姓



议事堂”、天宁“民生茶室”、武进“民情气象站”等,都是促进基层协商向经常化、规范化、制度化发展的重要抓手。

同时,在常州市民政局的指导下,各辖市区还深入培育挖掘“新乡贤”和“乡贤文化”,因地制宜制定村规民约和居民公约,用大家喜闻乐见的方式解决群众生产、生活中的困难和矛盾,做到“民事民治、民事民议、民事民办、民事民评”。

### 遇上不方便 就找帮帮团

华胜社区,是金坛区一个居民达4700多户、1.2万多人的拆迁安置集中区。这里安置居住了14个自然村的村民。如今社区安定祥和,“红色帮帮团”正是法宝之一。其下设问题收集团、法律援助团、环境巡查团、假期帮学团等10支团队,现有成员1000多名。他们各有所长,热心公益,力所能及

地为社区群众提供各类服务。

有一次,问题收集团成员李平了解到,通向华胜幼儿园的一条临时便道一到雨天就泥泞不堪,给小朋友和家长的出行带来困难。社区向上级部门作了汇报。不久后,500米水泥路便修好了。

社区居民冯建民骑电瓶车发生车祸,拨打“红色帮帮团”的便民服务热线求助。法律援助团成员徐金亮律师受理了他的求助,为他分析事故情况,梳理案件主要证据,并主动担任他的诉讼代理人。

“红色帮帮团”成立以来,收到社区居民反映行路不便、管道堵塞等各类问题建议和求助服务300余条,其中绝大多数都是“红色帮帮团”成员们主动处置的。

有了社区自治管理模式,居民们逐渐由“我要参与”变成“我要参与”,上千起矛盾纠纷就地化解,没有出现一起“回炉”或越级上访现象,社区精细化管理水平有

效提高。

这些年,针对新型农村社区特点,常州市民政局出台《关于进一步加强社区社会组织培育发展的意见》,鼓励基层单位大力培育社区社会组织,围绕村民融入、留守老人关爱、文明习惯养成等开展活动。截至目前,常州市共有社区社会组织7981个,平均每个社区达到7.7个。

### 办事没头绪 去问小百科

“小李啊,你帮我看一看,这个大病救助怎么申报?”“小李,我的残疾证到期了要怎么申领?”

在新北区三井街道府新社区,居民来办事,已经习惯性地先走到第三张桌子前询问,这是“全科社工”李一丰的办公桌。

去年,常州市民政局在全市开展“全科社工”服务标准化窗口建设:将原先专人专岗、一专多能的社区工作模式,转化成全科全能,即一位社工帮居民办理N项业务,并将“一人受理、全程办理”后节省下来的人力融入社区网格化管理,打通服务百姓的“最后一公里”。

以往,社区工作人员按照条线分工,民政、社保、残联等每条线都有一名专人负责。这样虽然职责清晰、政策熟悉,但是如果对口社工不在岗位时,其他社工无法接替工作,居民就会“跑空趟”。

在全新的工作要求下,李一丰一下子成了居民公共服务的“小百科”。除了日常的网格管理,他几乎要熟悉社区所有条线的事宜,以便能在第一时间为居民服务。

前一阵,一位居民向李一丰咨询大病救助事宜。通过前期的“补课”和实战,再加上实地走访了解情况,他很快就为居民提供了救助方案。

一直以来,社区作为基层最小单元,承担着各种职能。常州市民政局相关负责人介绍,常州将按照“试点先行、逐步推进、统一要求、规范设置、立足实际、注重实效”的原则,形成“一号申请、一窗受理、一网通办”的“全科社工”服务模式,探索具有常州特色的“全科社工”服务品牌。

人民日报记者 姚雪青

诸城探索破解农业融资难融资贵——

# 种地也能“按揭”了

买房可以“按揭”,种地也能“按揭”?在山东诸城市就可以。得益于“按揭农业”的出现,诸城市枳沟镇玉皇社区玉皇村村民陈会强准备转型种植维纳斯黄金苹果。陈会强给记者算了一笔账:从结果期开始承包,3年至5年就能还完“按揭”。“这种苹果营养价值高,果实硬度也不错,是最近几年很受欢迎的一个新品种。”在苹果基地向技术人员“取经”的陈会强说。

2019年的一场雹灾导致陈会强80多亩黄烟绝产,投资的20多万元打了水漂。遭受重创的陈会强一直盘算着从头再来。他听说旱地适合种苹果,一个成型的果园如果按照一亩地成本1.3万元计算,需要投入近70万元。陈会强试着去银行贷款,但抵押贷的高门槛让他望而却步。

转机出现在2020年11月份,山东启动“财政金融政策融合支持实施乡村振兴战略制度试点”工作,诸城成为14个试点之一。

针对现代高效农业投入大、农民自身投资能力弱的实际,诸城积极探索“按揭农业”发展模式,按照“企业+融资+建设基地+提供技术服务”“社区公司和农户+按揭”经营+企业“回购+实现利益再分配”的运作模式,引导龙头企业与农户结成利益共同体。据介绍,“按揭农业”的创新点在于改变了传统的以“农户融资、农户投



资”为主的农业发展方式,逐步形成了以“企业融资、企业投资”为主的建设运营方式,引导金融机构在乡村振兴中变“被动参与”为“主动对接”,实现金融资本精准投放、高效利用、良性循环,让农户只需少量投入就能享受到现代高效农业的发展红利。

为此,诸城财政拿出3亿元,成立了一家专注农业领域的市属国有企业——山东禾融农业科技集团有限公司,由它来代替农户前期投资建设运营。山东禾融农业科技集团有限公司副总经理刘志新说:“集团全额投资把园区建设好后,农户可拎包入驻。像买房子一样,农户只需首付付足,然后逐年还贷,就可以进行经营管理。”

农户承包时投入很少,再用农产品回购的收益偿还企业投资,有效降低了农户的经营风险;与零散农户相比,国有企业更有融资优势,目前农发行已经给禾融审批贷款4.2亿元。

资本的注入给农业插上了科技的翅膀,在禾融公司所属的国家农林科技孵化园内,通过脱毒组培育苗技术培育出来的矮化苹果树,能比普通乔化果树提前2年至3年进入结果期,每亩还能增产3000斤至5000斤。

禾融提前和京东等平台对接好销售渠道,社区也成立了公司对农户统一管理,保

证果品品质。目前禾融已经流转种植矮化苹果1万多亩。未来禾融计划用3年时间再流转6万亩,惠及农民将达30多万人。

诸城市还创新运用多种财政、金融工具,撬动各类金融和社会资本参与“按揭农业”探索。

如统筹各类涉农资金4.9亿元,建立乡村振兴资金池,优先用于肉鸡养殖和果茶种植项目;新增1.03亿元地方政府专项债,用于规划建设万亩红茶基地。诸城市还打出财政金融联动组合拳推广“按

揭农业”。经过山东省财政厅等4部门协调推进,诸城4家试点银行有了更大的信贷投放自主权,参与“按揭农业”的信心与主动性得到提升。

“探索‘按揭农业’新模式,试图破解传统农业产业融资难、融资贵等难题,推动传统农业向现代高效农业转型,带动当地经济发展和农民增收致富。”诸城市政协副主席、财政局局长韩培武说。

人民日报记者 王金虎 通讯员 徐春光

江苏镇江发展现代化高效农业——

# 种菜用上了智慧大脑

卢练自豪地说:“智慧中控系统,让如今的种植有了智慧大脑。我们在后台就可以对棚内的温度、湿度、光照进行智能化检测和调控。”植物的生长离不开温度、光照,智能化环境自动控制保证植物生长环境不随气候变化,做到屋外四季变化,屋内四季如春。

仔细观察,可以发现大棚中每株番茄的培养基上,都插有一根形似注射器的导管,导管理入培养基底部,顶端会定时对作物进行智能化滴灌。“培养基是用椰糠压实的,本身不含营养成分,需要通过这根毛细滴管给作物输液,输的就是水分和营养。”卢练介绍,大棚内的设备会根据植物长势和当月光照指数,自动化配比营养液,实现对作物的精细化管理。

“产量这么高,不打农药不行吧?”“我们生产全程不打农药,果子能直接吃。”面对记者的疑问,王明静笑着回答。原来新港农业通过无土栽培的方法,隔绝了土传病害,同时还对灌溉水源进行二次过滤,在作物种植源头上降低病害发生概率,确保

了食品安全。镇江新区社会发展局农业农科副科长王春昕介绍,大数据追踪技术也在食品溯源方面实现了应用。在新港分拣管理车间,工人们给番茄贴上“身份证”,即番茄信息二维码,拿出手机扫一扫就可以了解番茄的种植信息和检测报告。

高效农业理念不只局限于种植本身,更延伸到了作物生产的各个环节。近年来,镇江新区大力发展现代高效设施农业,培育了一批新兴市场主体,在全区高效种植农业范围内普遍推广使用了智能温室、避雨大棚、机械防霜、精确栽培系统,水肥一体化及喷滴灌系统。

截至2020年底,镇江市拥有各类设施农业面积52.7万亩,占耕地比重达24.2%,其中设施种植大棚43719个,占地面积45015.6亩。镇江市农业农村局副局长李传德说:“下一步我们希望通过发展高效设施农业,推进设施农业机械化,建设生态绿色防控示范区,让更多消费者吃上绿色健康的食品,让高效设施农业切实惠及农

户。”人民日报记者 白光迪

“智慧大脑”种出现代农业 (资料片)

一颗番茄,种植期长达9个月,可以结25穗果,每穗果含有3至4颗番茄。粗算下来,单纯一株年产量就可达30斤,经济效益是传统番茄种植的3到4倍。这样的番茄究竟是如何种出来的?吃起来安不安全?现代化高效农业给出了答案。

高透光的玻璃顶棚,毛细化灌溉滴管,一键控制智能采摘车……走进江苏镇江新区新港农业科技有限公司的数字化种植大棚里,可以看到番茄种植在大棚中央大田

## 市县新观察

德州30多家单位推行“道交一体化”集中在线办公——

# 一把尺子量到底 事故处理不“添堵”

2018年初,德州市开始建设道交一体化综合服务中心,当年9月,德州交警事故处理大队、德州经济技术开发区人民法院进驻,到2019年4月,仲裁、司法鉴定、人民调解、律师协会和保险公司等8个部门30余家单位陆续进驻,在全省率先建立了多机构实体化、一体化联合办公模式。德州城区交通事故当事人只需要进一个门即可全部办结,处理一件事故的时间、路程耗费减少80%以上。

“集中办公只是一眼可见的部分,打破数据孤岛实现一网通办是道交一体化顺畅运行的关键。”中心负责具体办案的交警姜振广向记者介绍,相关部门单位全部上线“道交纠纷网上数据一体化处理平台”,集责任认定、赔偿计算、多元调解、在线鉴定、在线诉讼、一键理赔为一体,可全流程线上查询办理。“这种模式在更加快捷方便的同时,多元调解提前介入,过程更加阳光透明。”

记者了解到,该中心运行后,构建了交警调解、人民调解、保险理赔、仲裁调解、法院诉前调解和当事人自行调解矛盾化解立体网络。目前,中心实现了轻微事故1至3天基本达成调解协议,人身及死亡重大事故一般8至10天即可达成调解协议。由社会力量参与调解的道路交通事故占到总数的65%以上,调解成功率97.62%,诉讼案件同比下降19.3%。

“目前道交一体化中心共受理近2万起案件,结案率达97%。德州主城区道路交通事故信访案件同比下降66%。”宋兆明说,一体化办公以来,部门间通过磨合协作更加密切,案件办理质量、规范化程度、群众满意度都大大提高。”

德州市决定通过创新服务模式,推进流程再造化解群众在交通事故处理中的痛点、堵点、难点问题。

大众日报记者 张双双 通讯员 李杰

潍坊滨海区聚焦企业和群众需求,推进审批服务便民化——

# 找一个窗口 办成“整件事”

近日,在潍坊滨海经济技术开发区政务服务中心,王祥祥在68号综合受理窗口递交了变更公司地址的业务申请,窗口工作人员王宗慧3分钟后就完成了审批,王祥祥随即拿到了变更地址的新营业执照。

王祥祥有一个潍坊易美房地产有限公司,注册地址是租赁的房屋。近期租赁合同马上到期,他重新租了房子,需要变更地址。在去业务窗口办理前,王祥祥已经打电话咨询,王宗慧告诉他,只要带着公章、营业执照正副本、身份证件,到窗口提交、签字就行了。“我以為变更地址会很麻烦,没想到带齐材料后,几分钟就办完了。”王祥祥说。

“我们按照‘一次办好’改革和深入推进审批服务便民化指导意见要求,聚焦企业和群众需求,创新实施‘一件事办成’审批服务新模式,实现事项清单管理、流程再造优化、人员全科培养、证照同办同发。”潍坊滨海区审批服务中心副主任李琦说。

潍坊滨海区整合关联事项“一链办理”,建立协同联动、集成共享、线上线下融合新机制,实现“一件事,一个窗口、一张表单、一组流程、一套材料、一次办好”。

如今,王宗慧所在的68号综合受理窗口,可以一次办理14个审批事项。窗口一侧的宣传展板上,展示着“我要

大众日报记者 石如宽

通讯员 王春旭

湖州吴兴综合治理服务中心进驻企业——

# 员工不出门 办好大小事

“没请假、没出企业大门就办好了所有手续,这多亏了驻企综合治理服务中心的民警。”提起前不久入驻企业的民警帮助自己办理残疾人证明的事,新凤鸣集团湖州中石科技有限公司员工刘永峰面露笑容。

刘永峰说的驻企综合治理服务中心,位于湖州市吴兴区东林镇的新凤鸣集团园区内,于两个多月前正式启用,是一个集一体式窗口服务中心、多功能综合服务区、智慧化管理平台于一体的企服综合体。记者看到,中心大厅的“轮岗窗口”前有张排班表,清楚地标注着周一到周日交警、工会、妇联、人社等9个政府部门的驻企安排和联系电话。

东林镇社会治理办主任陈桂江介绍,该驻企综合治理服务中心将镇级便民服务中心触角延伸至企业,能够第一时间了解和解决企业需求,通过“一窗受理、内部流转、集成服务”,让职工不出企业大门就能办好事。“我们企业有4000多人,人多事杂,现在有什么事,要找哪个政府部门的驻企安排和联系电话。”

据统计,该服务中心启用以来,已为员工代办便民小事368项,累计开展入职培训500余人次,员工安全培训3800余人次。陈桂江表示:“接下来,我们将结合企业实际,继续探索更多的人企服务模式,全流程、更贴心地服务企业。”

浙江日报记者 王艺潼 通讯员 陈斌康