

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

晚上7点钟的社区议事厅里，大家你一言我一语，共商社区事情；白天你来我往的社区里，遇上什么不方便的事情，给便民热线打个电话，就能获得解决；去街道办点事，不用像以前一样找特定窗口特定人，一个社工就能“包圆”……针对新型农村社区特点，近年来，江苏省常州市围绕村居融合发展、城中村环境建设、基本公共服务供给、治理服务形式创新等方面，进行了积极探索，力求不断增强人民群众的获得感、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？”“想问一下志愿者们队的作息时间是怎样的？”

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……不论大事小情，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門派员到场，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

诸城探索破解农业融资难融资贵——

种地也能“按揭”了

买房子可以“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”发展新模式，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



江苏镇江发展现代化高效农业——

种菜用上了智慧大脑

一株番茄，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道

核心阅读

近年来，江苏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。



“19:00居民议事厅”，把矛盾化解在基层（资料片）

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。

有了社区自治管理的模式，居民们逐渐由“要我参与”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



“按揭”种地，降低了农户经营风险（资料片）

证果品品质。目前不融已经流转种植矮化苹果1万多亩。未来不融计划用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

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 去向小百科

“小李啊，你帮我看看，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。

前一陣，一位居民向李一丰咨询大病救助的事宜。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

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”

“从民警出具交通事故认定书到完成理赔，用了不到一天时间。”元旦假期刚过，在德州市道路交通事故一体化综合服务中心办完业务的付先生说，“遇到交通事故，先跑交警部门定责，还要再跑鉴定部门和保险公司，如果争议大调解不成，还要跑去诉讼或申请仲裁，现在只在一个地方就全部办理了，的确方便很多。”

近几年，随着道路交通的迅猛发展，各类交通事故剧增。相关数据统计显示，德州每年全市4000余起交通事故不能现场快速办结，近千起需通过诉讼渠道解决。交通事故发生后，从接处警、现场勘验、调查取证、责任认定和调解、诉讼审理、赔偿等等，涉及多个部门单位。

在一份示意图上，记者看到，德州交警支队事故处理大队位于德州城区东部，与道交事故涉及到的交警中队、法院、鉴定中心、医院、各保险公司等大体呈现一个扇形分布，近的距离三四公里，远的十公里以上。

“传统事故处理模式存在当事人来回反复多跑腿、部门协同不畅、调处方式单一、办理周期长透明度低等问题，事故处置矛盾化解过于依赖交警等部门，受诸多条件限制有时费力不讨好，也易滋生‘黄牛’维权等歪风邪气。”德州市公安局交警支队事故处理大队政委、市道交一体化联席会议办公室主任宋兆明坦言，群众出了事故身心本就遭遇创伤，如果在处置过程中继续“添堵”，很影响获得感安全感，形成不稳定因素，甚至危害了公安司法机关公信力。

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。

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，德州交警支队事故处理大队、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。德州城区道交事故当事人只需要进一扇门即可全部办结，处理一件事故的时间、路程耗费减少80%以上。

“集中办公只是一眼即可见的部分，打破数据孤岛实现一网贯通是道交一体化顺畅运行的关键。”中心负责具体办案的交警支队广向记者介绍，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、保险调解、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了。

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，王祥祥已经电话咨询，王宗慧告诉他，只要带着公章、营业执照正本、身份证，到窗口提交、签字就行了。“我以为变更地址会很麻烦，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‘一件事一窗办好’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

开便利店”“我要开洗车店”“我要开幼儿园”等14个事项的服务指南，并附有二维码。

“我们整合‘一件事一窗办好’多个相关部门窗口，设置开通证照同发窗口，企业和群众从办事申请到取得批复证照，不管涉及几个部门的多少个证照，全部在证照同发窗口完成，由一个窗口同时出证，让企业和群众办成‘一件事’，只需到政务服务中心找一个窗口、找一个人就能办成‘整件事’，拿到多个证，真正实现了‘一窗办好’。”潍坊滨海区审批服务中心民事审批科科长张玉亭说。

以前开一家餐饮饭店，需要在市场监管、城管、税务等7个部门来回跑7趟，反复填数份表格，还得等上20多天。进行“一件事一窗办好”改革后，申请办理人员只需提供一套材料、跑一次，在5个工作日内就能在网上或政务大厅把所有手续搞定。

“用好改革创新关键一招，持续强化‘放管服’改革，对标高、以人人为本，灵活提供延时服务、上门服务、个性化服务、人性化服务，增加审批服务的温度，打造五星级服务型政府。”潍坊滨海区党工委副书记、管委会副主任张恒道说。

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。”提起前不久驻企民警帮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锋面露笑容。

刘永锋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入企式服务综合体。记者看到，中心大厅的“轮岗窗口”前有张排班表，清楚地标注着每周到日交警、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

部门办理一目了然。”中石科技副总经理沈虹说，不仅如此，针对必须外出办理的复杂事项，服务中心还有免跑窗口，由乡镇干部组成的“代跑团”提供服务。入驻的职能部门还组成“金牌讲师团”，定期为新进员工开展安全生产等方面的专业岗前培训。

除了提供精准服务，该服务中心还是一个智慧化管理平台。如驻企警务所大屏上，实时更新园区内车辆、人流的进出数据。点开“掌上凤林”手机小程序，上面实时共享着安全预警、通知公告、培训活动、办事服务、房屋租赁等信息，切实帮助员工解决租房、出行等各类问题。

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，继续探索更多入企服务模式，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