

·社区聚焦·

·和美家园·

全科社工上岗 一个窗口包圆

■ 本报记者 李明杰

“一个人就能办理以往很多人才能办的事，全科社工可不得了。”2月16日，蚌埠市蚌山区雪华乡宏业村街道万达社区居民闫优良提起全科社工，连连点赞。原来，当天一大早，她来社区居委会为儿子办理养老金续保，不到十分钟，全科社工就完成了事项办理。

社区居委会是最直接服务居民的基层组织，上级的各项政策、居民的大小事务，都沉积在这里办理。如何进一步提高办事效能、规范服务标准，成了新常态下社区转型的头等大事。

万达社区党支部书记冯蓓告诉记者，万达社区成立于2015年，是个典型的城市新社区，周边小区、商务楼宇多，服务对象较为复杂。以往居民来社区服务中心办事，往往按照民政、计生、社保、残联等条线进行业务专人专办，常常出现工作量多寡不均的现象。“一些岗位和窗口工作人员十分繁忙，一天要接待几十位居民，而有的岗位两三天也没有一个人光顾。一人一岗占用了大量的人力，也使原本需要强化的服务因缺乏人手而弱化。”而如今，通过全科社工，打破了过去“一人一岗、专人专职”的限制，实现了“一次受理、一窗办理”。

据了解，为助推基层治理提质增效，2019年，蚌埠市委、市政府印发《关于在全市推行“全科社工”网格化管理模式的意见（试行）》，逐步形成“开放式办公、一门式受理、一口清导办、全科式服务”的社区网格化管理新机制，推动全科社工在全市市辖区全覆盖。

“全科社工”是如何运行的？2月16日15时许，记者在蚌埠市龙子湖区解放街道解三社区党群服务中心看到，中心大厅设置了2个综合服务窗，由2名全科社工轮流坐班，接待办理日常居民公共事务。前台综合受理，后台分类办理，其他不值班的全科社工深入社区网格做好社区各类服务。“我们既是社区工作人员，也是网格员，既坐班，也下沉到居民身边。”正在1号综合服务台为民办事的全科社工王静说。

“过去工作人员坐班大厅等需求，现在全科社工上楼入户问需求，这样我们为居民提供服务就有了针对性。”解三社区党委书记刘知芳告诉记者，全科社工采取“1+2+N”服务模式，即1个社区“两委”班子成员，2名值班的全科社工，N个阶段性的应急工作。全科社工既是社区工作人员也是网格员，除轮流值班外，其余时间全部按照网格职责要求下沉到网格中做上门入户的风险排查、纠纷调解等服务工作。目前，社区共有12名全科社工，前台全科社工每天可接待居民20余人次，当场可以办结事项70%，其余30%事项交给后台全科社工分类办理，全科社工主动下网格解决环境卫生、邻里纠纷、安全隐患等社区问题690余件。

为更好保障全科社工为居民做好服务，蚌埠市还采取统一标准体系、统一服务规范、统一培训流程、统一绩效考核等措施，一方面，全面梳理出84项社区办理流程，实现操作流程公开化、透明化、程序化。另一方面，通过市级示范培训、区级骨干培训、街道全员轮训、社区以干代训等形式开展综合培训，市级示范培训共培训189名，各区均做到培训全覆盖。自蚌埠市全面推行全科社工服务模式以来，已累计开展协商议事9900多次、办理公益事业3600多次、调解矛盾纠纷5300多次。

合肥市积极推动“审判员、检察员、警员、人民调解员、律师”专业力量下沉到社区，促进基层社会治理——

“四员一律”往下沉 化解矛盾在前沿

■ 本报记者 朱茜

下网格 为民办事零距离

“经过普法宣传，我也认识到自己经营确实存在问题，已经达成和解了。”日前，肥西县官亭镇张祠村村民周某表示。

前不久，张祠村村民李某前来村委会反映隔壁周某经营的饭店厨房油烟味刺鼻、噪音很大，对其生活造成影响，但周某认为饭店是合法经营，油烟是正常现象，认为李某是刻意针对，两家一度陷入纠纷当中。该村调解委员多次上门调解无果，经咨询“四员一律”队伍中的专业律师相关法律法规后，终于做通了周某的思想工作，其认识到自家饭店的经营问题，二人顺利达成和解。

“我们通过对接县法院、检察院、司法局、派出所组建专业队伍，更好发挥专业力量优势解决基层社会矛盾。”肥西县委政法委综治科四级主任科员张克强介绍，去年，张祠村主动对接县人民法院、县检察院、县司法局、派出所等组建6人“四员一律”专业队伍（审判员1人、检察员1人、警员1人、人民调解员1人、律师2人），并将其全面安排进入社区12个网格，每个基础网格配备相应的审判员、检察员、警员、司法助理员和律师，让他们参与到案事件的处置中。

基层有矛盾，专业力量来参与。去年4月，合肥市委政法委牵头在全市开展“四员一律”进社区（村）工作，通过组织政法干警、法律工作者深入基层、走近群众、服务群众，提升社会治理现代化水平。

“四员一律”下沉村（居），努力把矛盾化解在源头、解决在基层，群众的获得感和满意度显著提升。”合肥市委政法委相关负责人表示。截至目前，合肥市共有150家律师事务所、560名律师分别进驻148个街道、1631个村居。全市1547名人民调解员，深入开展法治宣传教育、参与矛盾纠纷化解，2021年，全市人民调解组织共成功调解矛盾纠纷8.51万件。

搭平台 协同治理不犯愁

“电梯故障这个问题困扰了我们很久，想不到可以邀请法庭、检察院及律师进社区答疑解惑，问题已经圆满解决了，这个方式真的特别好。”近日，合肥包河区滨湖世纪社区徽贵苑小区9栋居民刘先生告诉记者。

今年1月，徽贵苑小区9栋电梯出现困人、坠梯、停梯等情况，居民担心会造成安全事故，焦虑的情绪在楼栋群中不断发酵。为打消居民顾虑，徽贵苑小区昌贵网格党委通过民情面对面——昌贵“小板凳”协商议事平台，邀请“四员一律”人员、市场监管所、维保单位多方听证评议，最终达成一致意见。审判员、检察院为居民提供专业意见，督促质检单位规范、公开检测，为辖区居民解决电梯问题提供了保障。

滨湖世纪社区外来人口占80%以上，机关企事业单位众多，企业商户高度聚集，这也给社区治理带来新挑战。今年1月，滨湖世纪社区结合“四员一律”进社区工作部署，成立徽贵苑民情面对面工作站，利用民情接待日、“小板凳”议事协商等载体，促进政法力量进网格、驻小区，广泛开展民情接待、纠纷调处、法治宣教等工作。

“通过平台搭建，真正实现了下沉基层为民服务。”安徽百大律师事务所专职律师郑婷婷介绍，事务所每个工作日会安排律师在滨湖世纪社区服务中心和“四员一律”办公室值班，值班律师接滨湖世纪社区司法办工作人员通知去参与社区矛盾纠纷的调解工作，工作地点多样，居民家、物业公司、专门的调解办公室、纠纷现场等均可

开展工作，提供法律咨询和服务，化解基层矛盾。

据了解，滨湖世纪社区以“全域治理中心”为核心，统筹综合执法中心、矛盾调处中心、网格化服务中心三大治理单元，整合“四员一律”、“4+X”综合执法队伍、民间调解组织、心理咨询师等资源力量，建立起从问题发现、分流处置、结案反馈到考核评价的全周期流程体系。“有了全域治理中心，我们社区真正实现了‘四大转变’，即功能布局由分散分割转变为集中布局、协调联动；工作机制由各部门单打干、协调难转变为中心统一调度、闭环运行；资源力量由网格单一力量转变为党政、社会、市场多方协同参与；治理方式由被动式、传统式治理转变为主动式、智慧化治理。”滨湖世纪社区党委书记李瑞鹤说。截至目前，该社区“四员一律”通过各种形式服务群众，解决矛盾纠纷170余件。

聚合力 共建共享护平安

“您好，请问有什么可以帮到您？”2月18日，记者走进肥西县官亭镇张祠村刘卫东蓝领创新工作室，只见他正在电脑前办公。刘卫东是肥西县公安局官亭派出所二级警长，多年来扎根基层服务村民，被村民亲切地称为“群众身边流动的110”。

刘卫东曾联合社区老党员、退休干部成立了一支义务巡逻队。结合农村地区老弱病残和留守儿童较多的现实情况，白天入户宣传安全防范知识，晚上他带队在村庄周围进行义务巡逻。为更好提升乡村治安水平，张祠村密切与官亭镇派出所开展警务工作，于2020年成立刘卫东蓝领创新工作室，建立“一楼一员、五楼一长、两委干部划区管理”的三级警务网格，在民

警的带领下组织延伸出一张社区警务工作网、一张安全防范网、一张社情民意情报网。

“警民互动提升居民参与度，法治宣传入脑又入心。”在张祠村法治广场，一个大屏幕正在实时播放普法纪录片。“法治广场经常播放法制宣传片和普法纪录片，开展法治宣传活动，增强居民法治观念。”张祠村党支部书记、主任汪梦娣告诉记者，每逢“三八”妇女节、“三一五”消费者权益日等普法主题日，村里会组织大型户外广场咨询，充分发挥社区律师和人民调解员作用，让普法在身边、法治入人心。

据了解，去年4月，肥西县委政法委，肥西县综治中心与官亭镇综治

中心联合组织开展“平安创建我参与”系列活动，活动涵盖平安创建宣传、小区治安巡防、邻里纠纷化解等内容。活动中，志愿者们通过发放平安宣传倡议书，“有奖问答”等形式，吸引群众参与，增长了群众消防安全、安全出行、文明养犬、心理健康、禁毒和反邪教等各类安全知识，提升了群众参与平安创建的积极性。活动共发放各类宣传手册2000余份，发放奖品800余份。“举办这种活动很有意义，平安创建从我们自身做起，带动身边的亲人和朋友一起行动，筑牢平安和谐的生活环境！”张祠村村民汪国云笑着对记者说。



扫码阅读 更多内容

供电移交改造 纾解居民烦忧

■ 本报通讯员 李岩 丁一阳

2月16日，在合肥市华贝小区配电房，合肥供电公司瑶海供电服务中心工作人员正在对电气设备进行全面安全巡视。“自从去年12月小区供配电设施移交到合肥供电公司统一管理后，现在小区供电可靠，好久没有停电了，上门维修也及时，我们都很满意。”华贝小区业主徐明说。

华贝小区是合肥市瑶海区玻璃华贝厂的拆迁复建安置房，共有居民近600户。由于历史遗留原因，自2014年7月建成以来，小区供配电设施的日常运维一直由移交供电公司，而非专业的小区建设方和物业公司进行管理。在小区电力设备发生故障时，自管电工无法及时开展应急抢修工作，复电往往需要较长时间。此外，小区最初虽然规划为两台1000千伏安变压器联合供电，而实际上多年来仅有一台变压器在运行，一旦损坏将陷入电力瘫痪。华贝小区每年停电时间是瑶海区其他小区的一倍以上，居民怨声载道。

实际上，华贝小区并非个案。去年，合肥市共有供电自管小区508个。长期以来，这些小区在供电方面存在的集中突出问题，给居民生活带来诸多不便。为彻底解决居民用电的烦心事，合肥供电公司主动向合肥市人民政府提交书面报告，详细陈述相关情况。去年9月，双方联合对全市508个未移交小区的供配电设施状况进行一轮全面摸排。并于当年11月制定《合肥市居民小区供配电设施改造移交工作实施方案》。

《方案》针对不同小区实际情况，采取相关开发单位、自管单位、政府财政等出资，按照《合肥市居住区供配电设施建设技术指导（试行）》规定对小区供配电设施进行改造，严格执行统一的规范化标准，采用安全可靠、技术先进、维护方便、节能环保型的电气设备。508个小区的供配电设备将逐步完成升级改造，经政企多部门联合验收合格后，正式移交至合肥供电公司统一运维管理。截至2月15日，合肥市华贝小区等4个小区作为首批试点，已正式完成改造并移交合肥供电公司统一运维管理。

“改造中，存在安全隐患的配电变压器、线路等设施将全部更换。所有小区将全部统一升级为双电源供电模式，居民户均容量将不小于8千瓦，全部实现‘一户一表’。过去用电高峰时段常见的电压不稳定、小区电力设施无人运维、故障后抢修不便、合表用户费用纠纷等问题将彻底成为历史。”合肥供电公司运维检修部负责人说。

改造后的小区不仅在“硬件”方面全面提升，在电力服务“软件”和科技运维方面也有明显的变化。“拨打抢修热线十几分钟，供电公司抢修人员就上门服务了！查出是我们家里问题后还帮忙把线路检查了一遍，这效率没话说！”仅仅移交2个多月，华贝小区业主王贺对高效的服务赞不绝口。移交后，距离华贝小区最近的电力抢修驻点不到2公里，抢修人员30分钟内就能快速现场开展抢修工作。与此同时，合肥供电公司还将24小时远方监控小区供配电设施的运行状态，周期性开展巡视和消缺工作。

根据计划，今年合肥市将进一步加快工作进度，完成31个保障性住房小区的改造移交工作，预计2年内全市小区的移交工作将全部完成。

·街谈巷议·

让治理效能持续提升

■ 朱茜

“四员一律”进社区（村）工作是预防化解矛盾纠纷的“前沿阵地”，各地依托综治中心（站），发挥审判员、检察员、警员、人民调解员、律师的专业力量，把他们打造成法治宣传员、矛盾调解员、平安守护员和民意信息员，解决了不少群众“急难愁盼”问题，成效明显。如何进一步提升治理效能，值得考虑。

要发挥专业优势。“四员一律”

要把群众满意作为出发点和落脚点，增强主动服务意识，通过发挥各自专业优势，变“单打独斗”到“合力共建”。既要深入一线，让大家随时能够看到、找到、接触到，也要主动邀请群众参与，让群众监督、由群众评价，真正践行为民初心。

要持续改进作风。“四员一律”要力戒形式主义、官僚主义，放下架子，沉下身子，投入感情、深入基层，通过点对点、面对面、键对键地做好群众工作，切实解决好群众的烦心

事、操心事、揪心事。

要加强宣传创新。依托网格化社会治理平台、微信工作群等方式，加大宣传“四员一律”进社区力度，引导广大群众踊跃参与，自觉配合、支持、响应相关工作。要结合社区、网格一线工作实际，探索更多工作品牌为“四员一律”更好发挥作用搭建平台，提供渠道。要时常梳理总结“四员一律”服务工作经验，在挖掘先进经验中持续完善运行机制。

书香润童心 阅读伴成长

近日，在亳州市谯城区牛集镇牛集村农家书屋里，巾帼志愿者陪儿童读书。 本报通讯员 武清海 摄

