



展示新成就 喜迎党代会

社会管理开新路 构建和谐护民本

海曙区深入推进社会管理创新工作综述

计 锋 应启万 李玉飞/文 胡建华/摄

开栏的话

区八次党代会即将召开。这次党代会，是全区各级党组织、全体共产党员、全区人民群众政治生活中的一件大事，也是凝聚人心、谋划发展，实现海曙经济社会又好又快发展的一件大事。

如何基本建成和谐发展的现代化中心城区，让人们对党八次党代会增添了更多的期待。

今天起，本刊推出展示新成就 喜迎党代会专栏，向您展示海曙区经济社会发展特色亮点工作。

海曙是一个面积只有29.4平方公里，却有近30余万常住人口的老城区。既有高端商贸商务区、又有历史文化街区；既有整体实力较强的总部经济集聚区、又有经济发展相对较弱的城郊结合部地区。

面临着困难复杂的局面，海曙着力加强和创新社会管理，逐渐走出一条以基层社区管理创新带动社会管理创新的路子，小区门口有调解员、社区中有代办员、院落里有服务组织……将服务扎根社区，送到群众身边。自2009年至今，海曙对群众来访来信事件的一次性化解率达到90%以上，稳控率达到100%。

重“大家” 畅通诉求渠道

走进水岸心境社区居委会，你会发现有几个房间上的名字挺“潮”：“安”、“乐”、“爱”、“和”工作室。

这是由于该社区居民以职场精英、公职人员为主，70后、80后甚至90后是社区主要年龄段人群，社区就用他们熟悉的语言氛围来吸引他们参与社区管理。

群众有不同的问题和建议，可以来这里找

相应的工作室反映，工作室的CEO会立即着手解决。在调动了居民参与管理积极性的同时，居民也乐意对自己参与的事情给予关心和支持。

目前，谁能享受低保政策，外墙涂成什么颜色，道路如何翻修等等，都要听听居民代表的意见。

社区自治端口的前移，使“管理大家

议、决策大家定、事务大家评”的自治氛围日渐浓厚。

近年来，海曙不断探索社区服务与居民群众的需求有效结合的都市社区管理新模式。水岸心境，只是海曙社区居民自治的一个缩影。

如今，在海曙各社区，小区院落里，就有党的组织、有自治组织、有服务平台、有居民公约、有自治活动。这种社区里出现的“五有”全新局面，是目前海曙区居民自治工作的生动体现。



综合执法

重“民生” 推进社会建设

住在华兴社区的小徐患有侏儒症，平时连家门也不敢出，甚至把家里的窗帘也拉得死死的。眼看20岁出头了，他的生活还不能自立，家人很着急，于是求助了社区的“裘丽萍工作室”。

几个月后，在社工的一步专业辅导和鼓励下，小徐不再躲在黑色角落里，亦不再害怕异样的目光，现在，他在人流最多的社区图书馆里开心地工作。

银发老人心灵空虚，有“桑榆情工作室”的社工组织活动“派对”，遭受挫折的青少年来“励志社会工作室”里走一走，社工能帮你重拾信心……

目前，海曙区8个街道，有21个专业的社工“品牌工作室”，专门为老百姓提供个性化的服务需求。

群众的呼声就是政府努力的方向。为了让失业者重振信心、让创业者少走

“弯路”。海曙区106名就业项目经理人，除了为失业人员提供服务外，还为有创业意向者提供精细化的创业导航服务。两年来，就业项目经理人制度已经帮助近5万人成功就业，帮助300多人成功创业。

同时，海曙积极整合优化教育资源，加大合作办学力度，推进社区教育工作；实施基本药物制度，调整优化医疗结构与资源配置，发展社区卫生服务和中医药事业；行业性、区域性企业工资本体协商模式逐步规范，劳动保障监察管理进一步完善；深化居家养老等社区服务品牌建设，养老议事会、义工俱乐部、单身老人俱乐部等平台不断呈现新特色。



81890

重“服务” 解决突出问题

“您好，这里是81890，很高兴为您服务！”十年前，81890的出现是宁波这座充满活力的城市万千变动中的小小事件。

一个求助电话，十年来为市民解决求助事项450多万件；十年来，一声声“您好，这里是81890”改变了人们的生活，也影响了一座城市。

海曙区的服务理念到底扎根多深？我们再从对特殊人群帮教服务管理去看一看。

段塘街道居民王某曾经参加过非法组织，一直以来生活很压抑；楼某，因吸毒被收监，

导致母亲早逝，父亲与他断决关系。

得知此事后，街道“阳光之家”马上派出心理工作者与他们谈心，并一有活动，就邀请他们参加，适当分配任务，让他们感觉到社会的需要与温暖。

经过努力，王某坚决地写下了与非法组织的决裂书；楼某已成功戒毒，街道就业项目经理人也正为他进行技能培训，希望能帮助他早日找到工作，自食其力。

目前，海曙各个街道、社区都有专为吸毒、邪教、矫正、归正等特殊群体提供沟

通、就业、心理辅导的平台，让他们重新怀抱温暖，面向未来。

为保障服务质量，海曙区各部门还摒弃粗放式管理模式，推动社会管理向精细化、前端化管理转变。

海曙开展推行“21+1”城市管理综合执法模式，将原先分散的21个政府职能部门组成“大城管”，与8个街道联手组成属地化城市管理综合执法工作领导小组，共同破解城市管理中的疑难杂症。上述问题现在只要找到街道综合执法组，问题就迎刃而解。

此外，海曙还启动了“提行政效能、优政府服务”等活动。行政服务率先取消午休，中午开门办公，做到群众办事有人接待，服务态度、服务质量、服务效率、工作标准四个“不下降”。



和谐促进员魏树宇

重“公平” 化解各类纠纷

社会管理，说到底，就是对人的服务和管理。

去年8月份，某公司员工王某在家中突感不适，被室友送往医院经抢救无效死亡，医院初步诊断为猝死。

王某家属到公司闹事，堵死企业的大门，拉掉车间电闸，影响了公司正常的生产生活秩序，给社会造成了极大的不稳定因素。

段塘街道综治中心将双方请到一起，经过协调，死者家属获得了一定补偿金，同时也避

免了矛盾的升级和激化，受到双方当事人由衷称赞。

在海曙区大力推进街道综治工作中心和社区警务室建设，打造基层社会服务管理平台的同时，还加强人民调解、行政调解、司法调解相衔接，逐步探索以“人员职业化、工作专业化、待遇工资化”为特点的专职调解员队伍建设，推进“大调解”向基层延伸“五进”（进小区、进车站、进景区、进市场、进企业）活动，健全专业性、行业

性、区域性调解组织网络。

社区有“和好屋”，它以化解家庭矛盾、调解邻里纠纷和解决婚姻问题为专业特长，但是更多的以情以理以法来帮助居民排忧解难。同时也是居民增进邻里感情、分享快乐幸福的场所。

商圈有区域性联合调解中心，促进商贸区和諧繁荣，实行“一站式受理，归口分流，联合调处”的矛盾纠纷解模式，主要化解各类商贸纠纷，确保“大纠纷不出商贸区、小矛盾不出市场（商场）”。

此外，海曙还建立了区劳动争议联合调解中心，提供高效、务实的社会化劳动争议调处机制，维护劳动者合法权益和企业稳定发展的需要。



就业项目经理人

重“参与” 形成服务网络

每天，在天一社区的街巷弄堂里，总能看到一位位身穿红袖章的巡逻队员在认真地巡逻。

有人乱倒垃圾，他们会不留情面上前制止；小区里出现可疑陌生人，他们会不折不扣地询问……居民们说，自从有了他们，整个社区就添了许多和谐。

他们，就是天一社区的“十加十”和谐促进服务团成员。

日复一日，他们风雨无阻，走街串巷，巡查

社区安全隐患，排查小区卫生死角，调解邻里矛盾纠纷，用一片爱心，为打造平安、和谐社区，不断发挥余热。

“十加十”是什么？“十加十”在宁波话中的谐音是“实打实”，这也是海曙成立“十加十”和谐促进服务团的初衷，要实实在在地为居民办事情解决困难。

“十加十”团队吸纳了街道干部、社区民警、专职调解员等党政力量主导的10名紧密型人

员，又吸纳了社区里的政法干部、律师、医生、教师、政协委员等10名社会力量参与的志愿者队伍，形成了一支职业化、专业化、社会化的服务团队。

像这样的“十加十”和谐促进员，海曙有近1.2万名。

他们在社区是普通的居民，又是社区解决矛盾的老娘舅，做的都是些鸡毛蒜皮的事，当信息员服务居民，当安全员保护社区，无怨无悔服务居民。成为人民调解的“推进器”以及基层社会稳定“减压阀”，牢固筑起了建设“平安海曙”的“第一道防线”。

在群众的身边创新社会管理，必将让群众得到更多实惠，让百姓生活得更加幸福！



社情民意接待服务



小区安上“平安眼”



优秀外来工表彰



寿桃祝福老寿星

