

扁平化下的“无锡样本”，基层社区成“服务总台” 88项行政事务社区就能轻松搞定

随着城市城镇化进程的转型提速，社区的重要性日益突出。面对繁杂琐碎的社区事务，社区创新管理如何破题？三年来，无锡在全市范围内以“整合”为核心，搭建“一平台三机制”的社区扁平化管理新模式。实现了基层社区工作站从“小巷总理”变成“服务总台”、从市民上门求办事变为公共服务送到家的转变。

□ 快报记者 金辰 唐奕



社区工作人员在接待市民

贴心服务一站式完成

什么是社区扁平化管理？带着这一疑问，快报记者走进无锡最早实施社区扁平化管理的试点社区——广益佳苑社区。“你看到的办事大厅就是社区扁平化管理的‘平台’。”广益佳苑的社区书记顾英英告诉记者，来这办事的居民，无论是办理低保还是咨询失业人员再就业政策，不再需要和原来一样去社区各个办公室找人，只要来到社区事务工作站大厅。找任何一个人都能办理，真正实现“一站式”的贴心服务。

据了解，无锡从2000年开始，逐步建成了575个社区事务工作

站和613个农村社区服务中心（两者都简称为社工站），为推行社区扁平化管理构建基础平台。

广益佳苑社区事务工作站是无锡推行社区扁平化管理的一个缩影。2008年，无锡进行社区扁平化管理试点并在全市范围内推广。政府将多个相关职能部门下沉到社区，劳动保障、民政事务、老龄残联、计划生育、综合治理、法律咨询等24类88项行政事务统一交由社工站办理，设立专门的办事大厅，实现了一站式服务。

“一岗多能”三大机制，服务更“便民”

平台的搭建只是拥有了载体，如何才能机制上确保一站式工作？无锡民政局孙明副处长告诉记者，为了让服务更加快捷，无锡在各个社工站实施“一岗多能”、“分片包干”、“信息共享”三大机制。

11月4日上午，家住新区江溪街道太湖花园第二社区的居民周先生前往太湖花园第二社区事务工作站咨询低保政策。可到了工作站，周先生发现负责此项事务的劳动保障工作台后空无一人。正打算

离开时，却被旁边负责党建的工作人员招呼了过去。“你别急，我这里也可以办理劳动保障的事务。”在短短10分钟内，周先生就得到了答案，满意地离开了工作站。“以前办事要找社区对口的工作人员，如今一岗多能，找谁都行。”

“一岗多能”不仅提高了效率，工作站还能抽出工作人员送服务上门。”滨湖区河埭社区的社区书记周晓冬告诉记者，扁平化管理实施后，他们将社区按300到400户划分片区，每个片区都有片长。而各个片区的片长都会不定期走访自己分管的片区，一月走访30户左右。确保每周重点走访3-5户特殊居民。

除了定期的走访外，各个片长还通过不同的方式加强与辖区内居民的联系。有的片长还建立了片区内部的QQ群，还有的片长印制了居民方便联系卡，确保居民遇到困难后能及时联系。

最近的一份民意调查显示，无锡市民认为社区扁平化管理“很好”的占50%、“较好”的占35%，“社区和谐指数”也从实施前的86%提高到95%。

资金人员到位成“源头活水”

无锡市委、市政府高度重视社区扁平化管理工作，明确提出：到2011年底，无锡全市城乡社区基本实现全覆盖的具体目标，并与各市（县）区签订了目标责任书，列入党委、政府班子考核；先后出台《关

于推进社区扁平化管理工作的意见》、《关于着力解决社区扁平化管理推进工作中若干问题的意见》、《关于进一步完善社区经费保障办法和实施达标考核奖励的实施意见》等10个政策文件，全力破解了人、财、物等瓶颈问题。

由于社区扁平化管理改革没有先例，无锡属于摸着石头过河。从三年的推进情况看，确实有一些方面需要逐步地提高和完善。无锡民政部门的副处长孙明说，比如，实际工作中管理单元以多大为宜？在实践中对管理单元的宽度、人数，还是要作进一步的研究。

此外就是人才队伍的素质和稳定性问题，如何来建一支专业的社区工作站队伍，如何稳定好这支队伍，防止培训后的人才流失，这些都需要在实践中作细致深入的研究。

为此，无锡确立了“政治上有出路、待遇上有保障”的推进思路，将社区干部纳入全市干部培养使用体系，在招录政府公务员、事业单位工作人员上优先录用，在提拔使用上优先考虑；同时，大幅度提高专职社区工作者待遇，按照不低于上年度全市在岗职工平均工资水平核定工资标准，并交纳“五险一金”。

为确保扁平化管理继续深化，无锡在资金上也是大力支持，按照规模2000户以下8万元、2000户以上10万元、3000户以上12万元的标准，配置社区办公经费标准。近三年来，市委、市政府选聘1135名高校毕业生到村（社区）任职，全市

1070人获得全国社会工作者职业资格证书。为社区建设注入了不竭的“源头活水”。

专家看法，无锡探索抓住全国普遍问题

无锡在全市进行社区扁平化管理改革的探索，引起国家多个部门的关注。不少专家对此也表现出浓厚的兴趣，纷纷到无锡调研。上海大学教授博士生导师顾骏调研后说，无锡市社区管理体制创新涉及许多方面，其核心内容是“一岗多能”和“分片包干”。这两项探索抓住了当前全国各地社区管理普遍面临的问题，小处着手，大处着力，实现了社区体制的重大突破。无锡市的做法，是从落实“有效衔接”和“良性互动”出发，做实社区之后，紧接着在激活居民自治，并使之同行行政管理妥善对接上，起到更大的推进力度。

中国人民大学教授、中国政府制度创新研究中心主任、博士生导师毛寿龙则认为，无锡市社区扁平化管理最核心的内容，就是在组织上解决了多层次等级制政府长期来无法解决的问题，让社会管理和公共服务在社区层面有了一个扁平化的组织和实体的平台。在这个平台里，不仅纵向整合了市政府、区政府和街道的社区管理职能，横向整合了政府各个部门的社区管理工作，而且还进一步在社区平台里有机整合了党组织领导、居委会民主自治和政府社会管理和公共服务职能。

江北秃尾河很脏、很臭，居民很闹心

污水可能流入长江，南京市环保局称已下发督办通知展开彻查

“臭得不能闻，脏得不能看，要不是几座桥，晚上路过还直看不出是条河。”近日，家住南京市浦口区秃尾河沿岸的不少居民向快报反映，这条横穿江北天润城、旭日上城等数个小区的河流，污染情况令人咋舌。秃尾河离长江边很近，居民担忧的是，这些污水很有可能最后流入长江。接到举报后，记者进行了调查。

居民：沿岸住户关门闭户躲恶臭

市民章女士家住江北天润城第九街区，她在电话中称，居民区前面一条环绕的河叫秃尾河，常年恶臭难闻。这条河流经天润城好几个街区，很多居民出行都要经过这条臭水河。“我是一年半前搬过来的，当时河水就已臭得很严重，现在情况更糟。我现在怀孕了，一闻

到臭味就恶心想吐。”章女士告诉记者，沿岸住家几乎家家天天关门闭户，如果将窗户开一上午，屋内马上就会飘满臭味。而且天气越热，臭味越难闻。

调查：秃尾河成“黑水河”

记者展开实地调查，在天润城琅琊路小学分校附近找到了这条臭水河。如果不是事先得知消息，这里究竟是河、是沟还是污水垃圾场，路人根本无法辨认。水道宽处

约有十多米，窄的地方只有三四米。河水流动缓慢，全是乌黑色的。离河岸还有很远，就能闻到刺鼻的臭味，夹杂着各种动植物的腐烂味。

记者在现场呆了不到10分钟，感觉很不舒服。蹲在河边，记者拿起一根细木棍向河内水面上插下去，发现水面距离下方淤泥面很浅，但继续往下插，木棍却一直探不到底，可见淤泥之厚。

沿着秃尾河一路探访，记者发现河水自源头浦洲路起，沿途经过数十个街区，绵延数公里，全程几乎都是水质发黑，像条“黑水河”。除了几处穿越小区的河道水面废弃物较少以外，沿途水面如厕用的手纸、废弃的椅子、腐烂的水果、生活垃圾等几乎随处可见。

在沿岸，记者注意到，河道边

偶有一些不知用途的排水管道出现。而在沿江街道京新628号一处小区附近，记者更是发现一根直径约1米的管道正向河道内排放不知名液体，液体泛着白沫急速流向河中，周边不少植物已经枯萎坏死。

担忧：污水疑似流入长江

在河下游一些支流交汇处，已经出现不少干渠，不少支流汇入秃尾河，水质更是堪忧。在秃尾河桥附近，虽然有几处人为设置用于阻挡河面垃圾的防护网，但根本治标不治本。“防护网只能挡挡漂流的垃圾，其他根本没有作用。现在河水根本的问题已经不是河面上，而是水质被污染了。本来这条河是好几个小区的景观河，现在臭不可

闻，居民意见很大！”章女士告诉记者，现在居民除了臭味无法忍受外，更担心这条河下游离长江很近，如果不治理，污水势必最终流入长江。

市环保局：已下发督办通知彻查

记者了解现场情况后，随即拨打了南京市环保局12369投诉举报电话，并将详细情况向工作人员进行了描述。

截至发稿时，记者获悉，对于江北秃尾河污染问题，市环保局高度重视，目前已经向浦口区环保部门下发了督办通知，要求彻底查明污染原因。相关部门的调查结果如何？本报将继续关注。

快报记者 祖皓

地址 问政回函 登录<http://wenzheng.dsqq.cn>查看更多信息

非法土场位于栖霞和江宁两区交界处，夜间渣土车多，噪音特别大 治治扰民渣土车 让我们睡个好觉

网名为“举报人”的网友在都市圈网问政发帖留言（<http://wenzheng.dsqq.cn/>）：江宁区麒麟街道麒麟社区小李村后面跟栖霞区仙林大学城交界处有一非法土场，已有两个多月了，渣土车夜间特别多，噪音和灰尘特别大。附近居民曾多次向有关部门（社区、街道、12345热线）反映，其间查过一两次停了，四五天后又接着倒了，问题一直得不到解决。现在非法土场一直无法取缔，仙林的答复是：推土机、渣土车在江宁境内无法查处。江宁的答复是：土场在仙林

境内，他们应该不让倒才对。两边就这样踢皮球。结果就是老百姓遭殃了：晚上无法睡觉，白天无法工作，学生上课打瞌睡，大家简直痛苦不堪。有居民向市长信箱反映问题，结果不知道是哪个部门的哪些人，竟然把投诉人的信息透露给搞土场的那些人。希望媒体能为老百姓讨个说法，给不作为的城管曝光，还老百姓一个安宁的夜间。我们只希望晚上能睡个好觉。

南京市栖霞区人民政府：收悉公函，我区高度重视，立即责成区城管局认真调查，妥善处

理。现将相关情况函告如下：2011年7月，我区仙林街道城管科将该处土场情况报至区城管执法大队，接报后区城管执法大队立即安排执法队员去现场核查。经调查，该处土场内乱倒渣土的行为主要在江宁区境内，现场停有推土机等大型机械，由于进入该土场的唯一通道在江宁区境内，我区城管执法大队无权在该处执法。7月28日，我区城管执法大队联合仙林街道发函至市城管处，请求市综合执法总队协调江宁区渣土管理部门共同查处该土场。9月25日-30日，仙

林大学城管委会、仙林街道在土场交界处设置铁丝网。9月30日，总队执法支队、仙林大学城管委会、区城管执法大队渣土中队、仙林中队、江宁区麒麟街道、江宁区麒麟中队相关负责人共赴现场查看后，明确江宁区负有看守及查扣大型机械、渣土车的职责。10月2日，仙林中队在巡查中发现设置好的铁丝网已有部分被损毁。下一步，我区城管执法大队将积极协助市综合执法总队和江宁区城管部门，共同加强监管，设立围挡，依法取缔非法土场。快报记者 曹玉兵 整理

尊敬的读者，您有任何问题、困难，请直接登录<http://wenzheng.dsqq.cn>（现代快报“问政”官方网络互动频道），按右上方提示给我们留言。发帖留言时，请务必留下电话，以便我们联系；希望您的文字控制在千字以内，说明事情经过和诉求。同时，“问政”开有微博：<http://t.sina.com.cn/bxhs0001>，您即刻加入投诉爆料，可获取“问政”最新资讯。

问政热线：
025-84783527
025-84783479
13675161725

传真：025-84783477

快报一部主办