

丹东市元宝区：党建引领开启基层“智慧治理”新模式

元宝区是中国最大的边境城市丹东市的中心城区，北倚秀丽多姿的元宝山，南临风光迷人的鸭绿江，与朝鲜民主主义人民共和国隔江相望。辖区面积91.6平方公里，常住人口22万，拥有1个省级开发区，下辖1个镇，4个街道办事处，共有党组织515个，党员11020名。

2020年以来，元宝区委全面落实习近平总书记关于加强基层党建、基层治理的重要讲话精神，聚焦贯彻落实全省推进“党群一张网、服务叫得响”党建引领基层社会治理创新工作会议要求，立足实际、整合资源，以“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”为主线，着力加强基层治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动，做到党委政府“一网指挥”，公共服务“一网通办”，基层治理“一网统管”，有效提升了社会治理智能化和精细化水平。



丹东市元宝区金山镇馨悦社区网格员王德斌在便民服务大厅签署网格员承诺书。

加强领导，成立组织 凝心聚力建设“党群一张网”

元宝区成立服务群众工作委员会，坚持“书记抓、抓书记”，区委书记、区长共同担任主任，切实履行党委牵头抓总作用。各街镇和各职能部门为群众工作委员会成员单位，整合党的建设、社会治理和服务群众各类资源，做到全区上下“一盘棋”。制定出台《关于推进党建引领基层治理加强网格化管理的指导意见（试行）》，从优化网格设置、拓宽网格员选拔渠道、规范网格员工作职责、强化网格员基础保障、严格网格员日常管理等方面作出整体谋划和具体部署，要求全区上下齐心协力推进党建引领基层社会治理创新工作落实落地。

在丹东市委组织部的协调和帮助下，元宝区成立了区委直属事业单位元宝区党群服务中心，专门负责党建引领基层社会治理创新工作平台的运行管理。组建元宝区党建引领基层社会治理智慧平台指挥中心，政法、营商、公安、市场监管等职能部门抽调精兵强将常驻于此，负责对群众和网格员通过手机APP反映的问题进行分流交办，充分发挥网格化管理工作的“一线指挥部”作用。

依托街道大工委、社区大党委工作机制，元宝区以5个镇街党（工）委为核心，45个社

区（村）党组织为纽带，辐射1035个网格单元，建立起“镇街党（工）委—社区党委—小区党支部—网格长—网格员”五级管理体系，将全区所有楼栋、小区、商铺、企业、机关事业单位、公共基础设施等全部纳入网格化管理，把“党群一张网”铺设到便民服务“第一线”，打通服务群众的“最后一厘米”。通过广播电视、报纸等平面媒体和网络新媒体等多种渠道，加强对“党群一张网”的宣传推广，引导群众充分运用手机APP等渠道，把“党群一张网”作为反映问题的第一选择。通过“党群一张网”线上讨论、党群服务中心面对面恳谈等方式，组织群众参与治理服务事项的商议、实施和监督，就解决重点难点问题建言献策，拓宽群众自我管理、自我服务渠道，推动形成人人参与、人人尽责、人人享有的党建引领基层社会治理良好氛围。

织密网格，建强队伍 当好用情服务“贴心人”

“能为居民服务好，就是我最开心的事情！”这是元宝区永安花园社区网格员战永梅最朴素的心愿。自从网格划分以来，她每天的第一件事就是巡查自己所负责的片区，查看是否存在安全隐患，是否有未经登记的流动人员出入……通过这样的巡查，每天都能第

一时间发现问题、把问题解决在萌芽状态。

元宝区将面积为91.6平方公里的行政区域科学划分为1035个网格。网格内人口居住信息、流动人口信息、机关事业单位、党组织分布、楼房信息、企业门店信息、特殊人群、帮扶人群、市政设施等信息均在网格中精确定位，实现横向到边、纵向到底，人、事、物全覆盖、无缝隙。与此同时，联合公安“雪亮工程”，建成以鹰眼监控、高空瞭望系统和遍布街区的视频

系统组成的“空中网格”，形成立体式监控体系，进行有效的安全防控、处置突发事件、交通疏导、环保监控及重点项目监控等。整合政策宣传、综治维稳、应急处置、信息采集、居民服务等各类网格，把党建、治理、服务整合到一个网络平台，实现“多网合一”。

从全区“两代表一委员”、退休老干部、退休教师、党员、志愿者等群体中，选聘政治素养高、乐于奉献、热心服务的人担任网格员，鼓励和吸纳辖区内优秀大学毕业生和创新创业人才，以兼职网格员的身份加入到网格化管理服务的队伍中，建设了一支“千员配置”、结构合理、管理规范、素质优良的网格员队伍。目前，元宝区从事网格管理工作的人员达到1065人，平均每100户居民就有1名网格员在为民服务。

既是安全巡防员、纠纷调解员，也是平安宣传员、邻里互助员……平时始终陪伴在百姓身旁的网格员们，也成为群众的贴心人。

元宝区为每名网格员配备了专属服务联系卡和网格手机。服务联系卡印有网格员姓名、联系电话、包保区域等基础信息和专属二维码，发放至网格内的住户、商户手中，方便群众联系反映诉求。同时，推行志愿服务与有偿服务相结合，加大资金支持力度，建立了每人每月100元的工作补贴、30

元的通讯补贴和人身意外伤害保险等工作保障机制，进一步提高网格员的工作积极性。

打造平台，开发终端 构筑智慧服务“桥头堡”

以往，社区网格、城管网格、安监网格、综治网格多头管理，各自为政，在基层治理中，经常出现职责交叉引发的扯皮问题。为彻底改变这一状况，元宝区充分整合各方资源，建设城市大脑，打造了集决策指挥、网格化管理、智慧社区、视频综合等智能应用系统于一体的元宝区党建引领基层社会治理智慧平台，破解治理碎片化问题，打造了基层党组织政治功能的“元宝样本”。

元宝区结合工作职能职责和边境地区特点，将现有党建、8890综合服务平台、民政、城管、应急、工信、营商等34个职能部门的百余项重点工作有机整合，引入人工智能、物联网、人脸识别等前沿技术，自主研发“元宝区党建引领基层社会治理智慧平台”。在智慧平台设置“党的声音、组织指导、党员教育、惠民政策、诉求办理、便民服务、网格管理、营商环境、应急处置、平安建设、守边护边”等11个功能模块，实时掌控全区110余项工作情况。

在区级平台下，镇街党群服务平台强化协调处置，推行首问负责、接诉即办、为民服务全程代理等，指导社区（村）党组织做好服务群众工作。社区（村）党群服务平台主要承接上级平台交办的各项任务，及时收集、反馈信息，组织小区党支部开展各类便民服务，让基层党组织有抓手、有载体、强起来，增强党的领导力和引领力。区、街镇、社区（村）三个服务平台上下贯通，实现网络平台和实体大厅、线上运行和线下服务一体化。

元宝区还同步开发融党建、治理、服务于一体的智慧党建、营商环境、便民服务、诉求办理4大版块、27个栏目、5个OA工作端权限的手机APP。通过智慧指挥平台与手机APP协同互动，把党委政府与党员、群众、企业之间的距离拉近于“指尖”，及时解决群众诉求、积极响应企业需求、畅通

部门工作渠道。

优化流程，完善机制 聚力实现“服务叫得响”

2020年11月11日14时36分，区内“小萌希望”儿童动态能力提升中心反映企业用工难问题。几乎同一时间，平台管理员把任务移交给元宝区人才建设和社会保障服务中心，不到半个小时，便有工作人员上门服务，了解企业用工需求。15时58分，发布任务已办结。在平台上，谁有诉求、谁来接单、怎么响应、办理结果，群众在网上看得一清二楚。

按照“一网通办、一网统管”的要求，元宝区建立健全“受理问题—分流交办—联动处置—反馈评价”等全链条办事流程，推动问题在网格内发现、事情在网格内解决、责任在网格内落实。群众通过用户APP端及时了解惠民惠企政策、求职招聘等信息，也可申请心理疏导、法律援助等帮助；网格员登陆“格致宝”管理员APP端，可将走访摸排发现的问题上传智慧平台；指挥中心通过指挥管理PC端分拣拆分任务；相关单位通过职能部门PC端接受任务并予以处置。业务办结后，网格员和群众根据办理情况给出评价，评价为“不满意”的将退回职能部门重新办理，形成群众诉求处置的闭环管理。

此外，围绕满足基层党员群众理论学习需求，实时将党的理论和路线方针政策、时政要闻资讯等推送到手机APP用户端，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进一步学深悟透；围绕满足群众维护合法权益需求，对群众的求助、意见、建议、投诉、举报等方面事项，及时受理办理；围绕满足群众政策咨询需求，建立知识库系统，梳理汇总政务服务政策法规、常见问题等，为群众提供咨询解答等服务，实现民有所需、我有所应。

通过建好用好“党群一张网”，元宝区领导干部打破了传统工作方式，工作开展用数据说话、用信息决策、用网格管理，基层党建引领作用更加凸显，基层治理特别是服务群众更加高效、便捷，党群干群关系更加密切，人民群众的获得感、幸福感和安全感不断提升。自去年11月初“智慧治理”启动至今，共受理群众关于冬季供热、市容市貌、小区物业管理、疫情防控排查等方面诉求4067件，办结3821件，办结率93%，群众满意率96%；发布便民服务信息2000余条、推送职能部门数据万余条。