

胶州市：小网格书写治理服务大文章

推进基层治理体系和治理能力现代化建设,是全面建设社会主义现代化国家的一项重要工作。近年来,山东省青岛市胶州市以夯实党在基层的执政基础为根本出发点,以提升为民服务实效为着力点,坚持问题导向,以创新思维破解基层难题,将党的建设与网格化治理深度融合,推动组织、队伍、资源、制度聚集到网格上,形成党建引领共建共治共享基层治理的新格局。

居民自治 让基层治理更有温度

为解决“神经末梢”失灵、政民诉求错位、基层党建引领作用发挥不够的问题,胶州市构建“党建引领、一网统筹”城乡网格治理体系,建立“街道党工委—社区党委—网格党支部—红色楼长”的社区组织架构。12个镇(街道)的119个新村、85个城市社区划分为1381个网格,将党建、综治、城管、应急等多种职能有机融入网格,推进多网合一,全面实现党建引领、联动协作、一网统筹。

指导每个网格成立一个党支部,明确网格党支部基层党建、疫情防控、信息采集等10项职责,建立健全议事、动员、管理、处置等8项规范制度,配套制定《胶州市网格党组织评星定级管理的实施方案》《胶州市网格党群服务站建设管理标准》等10余项制度文件,着力发挥好党组织政治核心和政治引领作用,有效整合各方力量积极参与基层治理,做实网格基层“前哨阵地”。

为了更好发挥网格作用,胶

州市面向社会统一招聘400余名网格党支部书记(网格长),全部下沉网格开展工作,按照每人每年4.5万元标准,由市财政每年投入2200余万元兜底保障;同时,按照资源共享、方便快捷原则,结合老旧小区整治、城市更新工作,在全市打造231个城市网格党群服务站,第一时间开展“党徽点亮心路”活动,统一外部标识、内部功能,让居民在家门口就能满足帮办代办、议事协商、休闲娱乐等需求,真正实现了党群面对面交流、心贴心服务。

坚持“民事民提、民事民议、民事民定”,网格党支部通过“胶州是我家、有事好商量”“乡村夜校”“吐槽大会”等协商载体,让居民们把心里话说出来,为小区和村庄的发展出谋划策,真正实现群众议事协商的全程参与和党组织的全程把控,引导群众自我管理、自我教育、自我服务。其中,在全市城市社区中创新开展“广场夜话”活动,通过设置“政策讲解微课堂、纠纷调解微平台、群众诉求微窗口、共商议事微载体、文明新风微阵地”5个功能模块,实现社区党组织与居民之间的良性互动,受到群众广泛好评,今年以来,累计开展“广场夜话”38次,共收集到社区治理方面的有效建议26条,通过居民议事协商解决问题33项。

中云街道顺德花园小区网格在老旧小区改造初期,经常遇到一些人不配合、阻拦施工等情况,严重影响的小区改造进程。为了解、解决群众诉求,确保整治改造工作顺利推进,小区网格党支部书记马清东每周召开工作会议研究改造事项、开展“施工大吐槽”等交流活动,向居

民讲解小区改造政策,让居民群众说出对小区改造的顾虑,提出意见,让居民更真切感受到小区改造带来的便利、实惠。目前,小区已经根据居民们的建议顺利完成改造,小区内安装了人脸识别、高空抛物摄像头、VR全景等智慧安防系统,完成了老旧小区智能化改造。

数字赋能 让基层治理更加高效

为适应信息化的新形势,胶州市整合市委组织部智慧党建、市公安局视频监控和智慧安防、应急管理局安全监管等20个部门的信息资源,统一到全市社会治理平台,准确感知治理态势,以及具有苗头性、倾向性、群体性的潜在风险和安全隐患,实现对群众需求的全区域收集覆盖、全天候即时响应、全流程数据分析,在全市全面夯实网格治理的数字底座。

建立“胶州先锋”云平台,全面构建“群众上报—组织认领—部门办理—群众评价”的办理流程,第一时间收集解决反馈群众诉求。一般情况下,相关部门会在3个工作日内办结事项,居民可随时查看负责部门、办理进度等,办结后,居民可对办结情况进行评价。今年以来,“胶州先锋”云平台受理各类民生需求诉求事项4042件,办结3843件,其他事项正在按流程办理中,办结率95%以上,满意率达99.86%。

阜安街道水寨社区水寨农贸市场曾经乱堆乱放、占道经营的问题一直困扰着周边的居民,居民只能一次次跑社区街道反映问题,有时涉及到多个部门的

工作,居民也不知道应该找谁。如今在“胶州先锋”云平台上,居民只要“轻轻一点”,包括街道在内的城管、综合执法、市场监管等多部门就能同时接到这一信息,并迅速开展环境整治等联合行动。短短几天,路上的货箱杂物、乱堆乱放的垃圾统统没有了,市场变得干净又整洁。

目前“胶州先锋”已开通微信小程序功能,居民“吹哨”上报更便捷,生活里发现的大事小情随时可以反映到网格、社区、街道或者更高一级的职能部门,用更加高效便捷的技术手段,打通党建引领基层治理和服务百姓的“最后一米”。

全员参与 让基层治理更有活力

为完善共建共治共享的基层治理模式、充分调动一切积极因素充实网格工作力量,胶州市创新探索组建“1+1+N”工作队、引入“红色合伙人”等形式,积极构建合力合力的基层治理新模式。

组建1名网格党支部书记、1名党建指导员和多名综治专职网格员、警务助理、红色楼长和志愿者的“1+1+N”网格作战体系,2万多名党员、1381名党组织书记结网入格,市镇(街道)选派400余名党建指导员下沉进站,2000余名“红色楼长”、上万名红色志愿者参与到社区治理,全市36个市直单位与12个镇街结成对子,构建起“平时服务、急时应急、战时作战”三个不同层级的响应体系,不断夯实基层治理底板。中云街道方井街社区居民反映小区花园存在装修建材乱堆放问题,“红色楼长”黄聪聪了解到这一情况后,第一时间

联系物业公司,对小区4处乱堆乱放废旧建材进行了清理,从反映问题到问题彻底解决仅用了一天时间,得到了小区居民的一致赞许。

创新引入“红色合伙人”工作制度,让企业和社会组织进入社区网格,实现百姓需求和服务内容精准对接。随着社会的不断发展,居民的需求逐渐多样化,以往街道和社区举办的便民活动较为单一,无法满足居民的需求,通过与“红色合伙人”的共建共治共享,利好企业、群众、政府三方主体,让企业得到发展,让百姓得到实惠,促进了社会的和谐稳定。三里河街道建立“红色合伙人”库,共招募20余家企业和社会组织进入社区。在浮翠园网格,“红色合伙人”青岛康明眼科医院把眼部健康体检搬到了居民家门口,以专业的医术和负责态度为小区居民提供服务;在水岸府邸西区网格,光大银行经常进小区为居民讲解金融、理财知识;在绿城朗月苑小区网格,紫薇艺校的老师们定期为孩子们辅导功课。

胶州市通过搭建“政府+平台公司+头部企业+社会资本”合作平台,创建党建引领基层治理基金,引导市场主体主动参与,不断放大平台优势和资本力量,有序开放网格资源和应用场景,积极引入建发雅生活等市场主体参与小区治理,通过打造“物业服务+”模式,为小区居民提供居家养老、家政服务、社区超市等8大类服务项目,有效提升居住品质。通过引导头部企业、社会资本参与治理,实现企业、群众、政府三方主体共赢共惠共利。

平度市：打造“骑心驿家”小哥服务站党建品牌

近年来,快递、外卖等新就业群体迅速壮大,已成为基层社会治理的重要主体。为深入贯彻落实上级关于“把新就业群体纳入城市基层党建格局”的部署要求,扩大党在新兴领域的组织覆盖和工作覆盖,精准服务新就业群体,激发基层治理活力,山东省青岛市平度市两新工委牵头成立新业态新就业群体综合党委,整合街道党工委和行业主管部门力量,聚焦快递、外卖行业党建,培育打造“骑心驿家”党建品牌,按照“有品牌、有阵地、有规范、有温度、有收获”的“五有”标准,设立小哥服务站,为小哥“加油”,助力小哥融入到城市基层治理中,形成“互相温暖、互相享有”的共治共享新局面。

服务阵地扩覆盖

平度市建立服务站“三化”指导规范,因地制宜打造暖心舒心的服务阵地。

选址精准化。按照交通便利、服务便利、问题导向、方便及时的标准,在商业集聚区、快递站点集聚区、新住宅区等重点区域,与党群服务中心、物业服务公司、售楼处、便民超市、临街商铺、金融窗口单位等交通便捷的公共服务场所相结合,突出一室多用、高效便捷,落户小哥服务站,让小哥一眼找得到、随时能歇脚。

党建赋能新业态

平度市召开新业态新就业群体党建工作会议,成立新业态新就业群体综合党委,定路子、把方向、抓落实,与时俱进推进党建工作组织设置创新、体制机制创新、活动载体创新,进一步加强党对新业态新就业群体的领导。

新业态新就业群体综合党委将打造“骑心驿家”党建品牌作为“开门第一件实事”,摸清12家快递公司、67家快递站点、995名快递员人员和2家外卖企业、291名外卖从业人员底数,对300名从业人员开展问卷调查,精准摸清从业人员需求,为“骑心驿家”党建品牌推广夯实基础。

按照“先试点、再推广”的原则,综合考虑平度市城市人口、地域分布、购买力等因素,在人

语,在显眼位置设置“感谢奔跑的你们,配送温暖和幸福”等暖心标语。近期,将在先行试点的基础上,再打造36个“骑心驿家”小哥服务站,实现重点商圈、人口密集小区、快递站点集聚区等应设尽设、全面覆盖。

规范运行促发展

平度市建立健全日常运营维护制度,规范“骑心驿家”小哥服务站的日常运行,真正发挥服务小哥、温暖人心的作用。

建立三级责任体系。市新业态新就业群体综合党委牵头抓总,制定工作方案,指导小哥服务站的运行工作;街道党工委综合协调,科学规划服务站建设点,整合区域资源,筹集资金支持;社区党委具体承接,做好服务站创建和维护,形成层级负责的责任体系。

建立响应人制度。由市新业态新就业群体综合党委发出号召,在全市招募“骑心驿家”小哥服务站响应人,充分吸纳社区党委书记、先锋党员、热心居民等进入响应人队伍,具体负责日常服务开展和场所运营,及时解决小哥的服务诉求,对难度较大、无法就地解决的,按照责任体系逐级上报、逐级化解。

建立志愿服务制度。将到小哥服务站开展志愿服务纳入城市社区信用积分评价使用标准,赋予镇街、社区信用评价权,对相关机关企事业单位和城市社区志愿服务者给予信用积分奖励,信用积分可用于城市社区服务兑换和餐饮、旅游等“信易+”服务减免。

建立经费保障制度。将小

哥服务站管理维护纳入城市社区服务经费使用范畴,确保服务站有钱办事。

精准服务有温度

平度市拓展“骑心驿家”小哥服务站服务应用场景,开展“三个一”服务,打出一套“暖心组合拳”。

一张信纸连心。组织小哥服务站响应人和志愿者发放邀请函,诚挚邀请小哥进站歇歇脚,邀请函详细介绍小哥服务站配套提供的服务、周围详路线图、社会服务咨询电话、全市小哥服务站分布图、党建小故事等信息,让邀请函成为小哥的服务手册、党建的宣传手册,引导小哥在朋友圈推广“骑心驿家”党建品牌,推介服务站,扩大品牌影响力。

一个空间舒心。在小哥服务站设置休息区、共享区、健身区、读书角、服务站等共享区域,让这些常年工作在户外的劳动者群体拥有自己的公共空间;在休息区设有休息桌椅和饮水设备,在共享区配置空调、充电设备、应急药箱、微波炉等设施,在健身区配备乒乓球台等运动设施,在读书角摆放“充电”图书报刊读本,在服务站提供政策咨询和公共服务,做到渴了进来喝水、饿了进来热餐、热了进来乘凉、冷了进来取暖、伤了进来包扎、累了进来休息,实现“路上困难一站办理”,给小哥一个温暖的落脚点。

一句寄语暖心。创新开展“点亮微心愿”寄语活动,设立心愿箱,定期收集小哥对服务站、社区建设、城市发展等方面的意见

建议,每周对意见建议进行梳理,对合理诉求进行了解和解答。

城市治理“TA”力量

平度市深入开展“小哥找社区、社区找小哥,融入行业发展、融入基层治理”的“双找双融”活动,让外卖小哥成为城市治理“合伙人”。

成为社情民意“采集人”。将200余名小哥吸纳成为社区荣誉网格员,发挥他们机动性强、流动性大、熟悉城市大街小巷的优势,配合社区做好道路破损、卫生死角、违法建筑、安全隐患、违章停车等问题的发现、收集、上报,对扰乱社会治安的行为进行举报,让小哥深入城市的“毛细血管”,化身发现问题的“移动探头”,成为城市治理的“流动骑手”。

成为政策法规“配送人”。借力小哥走街串巷、进门入户的职业特色,将全民反诈等政策法规、免费更换燃气管等便民惠民政策制成宣传单页,依托配送工作随件入户,既提高了政策发挥的普及度,又降低了宣传成本,小哥群体成为政策宣讲的新帮手。

成为城市治理“受益人”。将快递、外卖小哥参与城市治理与信用体系建设相挂钩,小哥可通过志愿服务获得信用积分,用于兑换米面粮油、口罩等生产生活物资,行业榜样和治理先锋还可以获得城市治理“合伙人”专属车贴。同时,依托交通运输等行业主管部门,开展交通安全等培训课程,倡导文明有序、安全出行的理念,营造守望相助的良好社会氛围。

莱西市：党旗插在小区里 服务居民零距离

山东省青岛市莱西市立足于党建引领小区治理,围绕推动“一统领三融合”的“莱西经验”向城市社区领域深化拓展,通过建组织、建队伍、建机制,将党组织、业主委员会、物业企业、社会组织等治理服务力量有效融合在一起,积极构建以党组织为核心的“三建四融”城市治理服务体系,畅通了联系群众的“最后一米”。

完善组织设置 提升组织引领力

莱西市立足自身城市建设实际,以小区作为城市治理体系的末梢单元,印发《关于开展城市居民小区(网格)“三建六带

头”活动的实施方案》,通过在小区建立建制性或“联合式”党支部,把党旗插在小区里,建立健全“街道党工委—社区党委—小区(网格)党支部—党员中心户”的党组织构架,形成党组织统领、各方广泛参与的城市基层治理格局。

强化街道龙头作用,下好治理“先手棋”。紧紧抓住街道党工委这一区域治理的龙头、联结资源的轴心,坚持“书记抓、抓书记”,把党建引领城市基层治理作为街道党工委书记“擂台比武”项目,推动街道党工委班子成员担任城市社区包联干部,牵头组织讨论决定社区内涉及基层治理的重大事项、重点工作、重要问题,定期向街道党工委进

行专题汇报。

完善兼职委员制度,下好治理“关键棋”。紧紧围绕社区“大党委”建设,对社区党组织构架全部进行适应性重构,将符合条件的社区党组织全部根据工作需要理顺为党委,吸纳社区内物业企业负责人、有代表性的单位和两新组织负责人等担任社区党委兼职委员,定期召开会议研究基层治理相关问题,通过常态化联席会议的方式密切彼此之间的联系,推动“大事共议、实事共做、难事共解”。

将党旗插进小区,下好治理“致胜棋”。莱西市坚持将党支部建在小区上,根据党员人数、地域情况设立小区(网格)党支部,由社区“两委”成员、社区工

作者等兼任党支部书记,将党组织链条由社区延伸到小区,实现党的领导末端覆盖,小区治理从“群龙无首”到“核心引领”,小区建设从“简单粗放”到“精准精细”,有效解决城市社区治理“网眼过大”的问题。

今年3月,新冠肺炎疫情防控期间,莱西市充分发挥各级党组织战斗堡垒作用和广大党员先锋模范作用,依托城市社区组织架构,迅速构建起“市级指挥部—镇街区(工)委—新村(社区)党委—小区(网格)党支部—党员中心户—群众”的应急处置机制,3200余名机关党员干部和3300余名退役军人、志愿者第一时间下沉到小区,按照“1个临时党支部+1支党员突击队+1

支志愿者队伍”的组织架构,构建战疫一线临时党支部300多个,党员突击队和志愿服务队600余支,迅速统筹小区内各类工作力量,条块结合、全科作战,高质高效完成了小区管控、核酸检测、隔离转运等各项工作任务,把党的政治优势、密切联系群众优势转化为疫情防控的强大组织优势。

建强服务队伍 推动服务精准化

莱西市坚持以“小切口、微治理、大服务”为导向,围绕配齐配强社区工作者力量,整合社区工作人员、物业服务人员、网格员等力量,积极构建一支稳定性强、专业

性强、战斗力强的社区工作者队伍,畅通联系群众的“最后一米”。

推动社工队伍全科化服务“一口办”。全面实施城市社区政务服务“一人多岗、一岗多职”的“全科办理”机制,先后组织外出观摩学习4次,举办市镇两级城市基层党建工作者培训讲座等专题培训7期,确保熟练掌握社区政务服务技能;开展全科社工“走遍社区”活动,“打卡”社区所有物业企业、楼栋、沿街商铺,建立社情台账200余条,做到熟悉人、熟悉地、熟悉事。

推动网格员队伍精细化管理“一单清”。聚焦满足居民群众多层次、多样化需求,将全市城市社区划分为301个网格,每个网格至少配备一名网格员,逐门逐户走访建立联系台账,征集意见建议566条,针对不同人群特点,精细制定制服务。先后开展孤寡老人、残障人士定期“敲门

服务”“免费义诊”和24小时免费上门服务400余次,社区妇女、儿童青少年“亲子阅读”“安全宣讲”“家政培训”等活动30余期,社区下岗、待业青年“企业招聘进社区”等活动10余期,架起了社区和居民之间的“连心桥”。

推动先锋党员队伍常态化报到“零距离”。组建“萤火虫”服务队等31支党员社区服务队,各单位在职党员常态化到所居住小区报到,每月开展调解一次矛盾纠纷、为楼道做一件好事、为社区献一个金点子、参与一次志愿服务“四个一”活动,构建红色先锋服务网;创新开展“点亮‘微心愿’服务‘微民生’”活动,实施“收集、审核、认领、实施、回访、公示”六步工作法,组织党员到社区“面对面”认领实施“微心愿”266个,真正实现机关社区“心连心、一家亲”。

推动物业红管家队伍多元化

引领“微自治”。成立物业行业党委,发挥政治牵引力,将党群服务中心、志愿服务站等力量纳入“红色物业”,选配31名熟悉党务、物业工作的干部组成“红色物业”指导员队伍,吸纳街道、社区、业委会及行政执法等部门参与,每季度召开“红色物业”共建联席会,变多头管为共同治。今年以来,围绕电梯、消防、绿化、维修等服务事项,先后排查设施老化、健身设备缺损、环境卫生整治等基础设施问题560个,协商解决毁绿种菜、停车难等老大难问题400余件,化解邻里纠纷45件次,全市12345政务服务热线中物业类投诉问题大幅下降,有效促进了城市社区和谐稳定。

健全治理机制 构建治理新格局

莱西市健全制度机制,围

绕促进社区居委会、业委会、物业企业等在城市治理体系中的作用发挥,建立起以党组织为核心的“1+N”服务体系。

建立小区共治工作机制。充分发挥小区党支部领导核心作用,每季度由小区(网格)党支部牵头召开一次共治联席会议,物业企业、业主委员会、群团组织、社会组织和居民代表参与,定期通报小区管理服务情况,协商议定小区重大事项,研究解决居民关心的重点难点问题,寻求小区治理的“最大公约数”。

完善党员下沉工作机制。每个小区根据党员分布情况合理设置党员中心户,小区楼栋长原则上由党员中心户兼任。结合机关企事业单位党员到社区报到工作,推动党员主动在小区亮身份、领岗位、办实事、树形象,并通过小区

公示栏、微信群等方式接受居民监督。对在职党员实行“双向服务、双重管理”,工作时间服务单位事业发展、接受单位党组织管理;业余时间服务小区治理、接受小区党支部管理,履责表现由小区党支部鉴定或评议,定期向其工作单位党组织通报。

深化共驻共建工作机制。联合职能部门、社会组织、沿街商铺等开展深度共建,将政务服务、家政培训、爱心托管、政策宣讲、文体课堂等惠民项目下沉至各小区党群服务站,实现居民有事楼下办、服务在家门口。目前,全市各小区党群服务站引入共建机构40家,建设社区医疗站、微型消防站、办理居民诉求360余件,开展家政培训、健康讲座、文体课堂等活动210余场次。