

淄博经济开发区： “全要素网格”提升基层治理能力

近年来，山东省淄博经济开发区（以下简称淄博经开区）深入贯彻新时代党的建设总要求，持续在建强基层党组织上用力、在提升治理能力上用心、在为民办事服务上用情，不断强化基层党组织的凝聚力和战斗力，统筹整合各类资源，全面推动网格管理精细化、精准化，提升基层治理水平和能力。其中，以傅家镇鑫盛嘉园社区为代表的城市社区积极探索社会治理现代化新路径，通过织密织细“全要素网格”，有效打通基层社会治理的“神经末梢”，把社区网格打造成采集信息、发现风险的第一触角，化解矛盾、消除隐患的第一阵地，便民利民、解决问题的第一窗口，实现城市基层治理从被动应对向主动预警转变，构建形成了党建引领、多元共治、效能聚合的基层社会治理生动格局。

网格化治理 凝聚基层党组织战斗力

健全完善网格治理体系。淄博经开区根据人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效、功能相对齐全的原则，建立“社区党总支—片区党支部—网格党小组—党员中心户（联系户）”四级组织体系，实现党组织引领、带动和无缝隙覆盖。构建科学合理、健全完善的网格化管理服务体系，把社区服务触角延伸到居民身边，将矛盾隐患化解在萌芽状态。目前，社区按照所辖13个小区党员分布情况设立党支部2个，按照所属8个居住网格划分党小组4个，推选产生红色楼长70名、红色单元长114名、党员中心户194名，实现党的组织和工作进楼入户、全面覆盖，切实打通党组织联系服务群众的“最后一米”。

选优配强网格治理力量。在网格党组织全面建立的基础上，社区广泛凝聚各方力量，推行“十进网格”工作法，组成党支部书记、党小组组长、社区工作者、专职网格员、红色楼长（单元长）、志愿者、物业、片区民警、辖区单位等为主体的服务管理队伍，建立健全日常巡查、重点走访、网格事项流转处置等工作机制，最大程度发挥基层网格作用。辖区位于第六网格的王舍路路



淄博经开区网格员在入户过程中，对居民提出的政策性问题，通过《网格员工作手册》详细讲解。

段人员结构复杂、流动性高，沿路环境杂乱、清理难度大，夏季高温天气易导致周边气味难闻、蚊虫滋生，附近居民反应强烈。鑫盛嘉园社区党总支就此问题与辖区驻地单位综合行政执法局党委多次召开现场联席会，共同研究切实有效、互相协作的工作机制和方法，最终商议决定由区综合行政执法局牵头，开展绿化带治理改造提升行动，将原有冬青移植改为草地种植，鑫盛嘉园社区作为属地管理单位，开展绿地认养工作，兜底日常维护管理，党员、网格员、楼长（单元长）、志愿者等热心居民积极参与，每日开展2次垃圾捡拾志愿服务活动，有效破解了环境治理难题。

全面彰显网格治理优势。在推进社区精细化治理的过程中，社区党组织依托“全要素网格”，不断加强矛盾纠纷排查化解工作，实现了综治、司法、公安、劳动保障、执法等职能部门信息互通、优势互补、工作联动，让矛盾纠纷化解从“碎片化”转变为“全链条”。去年，在社区“两委”组织领导下，通过居民议事会、网格化管理等载体，以党小组、居民小组为单位，累计征集党组织服务群众专项经费项目70余项。比如，积极协调各方资源，利用18天的时间将房石小区内南侧600余平方米的垃圾长期堆放点清理改造为休闲草地。面对暖气、自来水管严重渗漏问题，社区党总支多次

召开协调会和居民议事会，累计发动居民自筹资金50余万元，更换维修3个小区10栋居民楼的暖气管道和2栋居民楼的自来水管。在鑫盛嘉园小区车位改造中，党员以上率下、带头示范，网格员包网联户、下沉一线，热心居民主动响应、参与协调，11栋楼702户居民12天时间自发签字同意率达97.29%（含长期空房户）。

规范化服务 增强社区为民便民安民功能

打造“全员全科+专人专事”的“双全双专”型社区服务矩阵。为全面提升社区工作队伍服务水平，社区按照“一人多岗、一专多能”要求，汇总了12个部门118项政策项目，编写20余万字的《网格员工作手册》《网格员工作日志》《全科+专科社工、全要素网格、社区工作管理手册》，用于社区工作人员日常行为规范和业务工作流程指导，全面破解“全科服务范围涉及广、不能有效全面衔接、相关内容记不住”的难题，每位社区工作人员“一册在手”，就能够为社区居民提供全方位的咨询答疑和政策性支持，满足社区居民、单位服务对象的一般性社区工作服务需求，确保“找到一个人，办成全部事”。在此基础上，依据社区分工不同，确保专人专管、专用专业，实现“对上专人对接、对下全科服务”，有效解决社区基本服务重复提供、专精服务无人提供的局面。

总结创新社区管理服务模式。社区坚持把制度建设作为提升效能的重要手段，严格落实工作纪律和运行机制，制定文明办公、工作纪律、保密原则、理论学习、考核办法等各项工作制度，加强广大社区工作人员职业道德建设，提升社区工作人员自身形象。总结创新“八有”工作法（有工作目标和社区文化，突出政治建设和红色主题；有工作运行基础保障，突出标准化和项目化；有组织架构，突出合理性和高效性；有管理运行机制，突出规范性和长效性；有多方参与的社区治理平台，突出多元性和协同性；有工作指南和工作记录，突出实践性和可追溯性；有特色的常态化活动，突出贴近群众和喜闻乐见；有评价评议和整改提升，突出广泛性和回应性），并将其贯穿于党群服务中心各项工作中。以志愿服务“爱心银行”项目为例，不仅实现了“积分兑换”爱心循环，有效壮大了社区志愿者队伍，还衍生出“小手拉大手”“四爱志愿周周行”等系列活动，群众参与度广、满意度高；此外，以“社区卡通形象设计‘鑫宝’‘盛宝’”为带动的社区特色文化标识也在进一步完善。

提升多渠道为民解困的服务意识。坚持以服务为中心，社区积极探索和创新服务群众的途径，时刻关注群众的安危冷暖。为此，社区为每位社区工作者和网格员贴心配置“一员十六件”全能工作包，内含增强辨识、提升工作效率和暖心温情3大系列16件便民装备，包括工作服、工作证、工作手册、手电筒、小广告清除铲、口罩等。工作服及装备配备后，穿梭在网格中的社区工作者和网格员，每日以更加专业和更具辨识度的形象与社区居民见面，既能及时处理环境卫生、防疫、治安等事务，又能解答居民对各类政策的咨询和疑问，将网格甚至是居民家中变为解决各类问题和提供服务的第一现场，搭建起社区与群众的连心桥，真正实现社区服务“零距离”。

淄博经开区将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，更加深入践行以人民为中心的发展思想，对标城市定位、多元需求，不断丰富网格内涵，探索建立智慧型、全覆盖、动态化的精细化管理新模式，谋划城市基层治理善为善治之路。

清单式管理 让城市党建充满民生温度

理顺任务清单。社区将网格内涉及的民生服务、城市管理、环境保障等公共服务要素和人、地、物、事、情、组织、网络等维护社会稳定要素充分融合，梳理确定了8大类19小类203项工作内容，制定网格工作“任务清单”，突出主体责任，规范工作职责，推行“五必访七必报”工作机制（困难家庭、重点帮扶人员、失业人员、独居老人、流动党员每月必访；安全隐患、不稳定因素、环境卫生不洁、房屋出租、新增流动人口、新增孕妇、居民重病住院及时上报），突出网格工作重点。

丰富平台要素。在自行设计的《居民信息采集表》和扩展型电子表格基础上，依托淄博市智慧村居管理平台和傅家镇智慧街区云平台，持续完善“全要素网格”，将居民基础信息完整详细录入系统，逐步做到一套数据支撑运用，一键查询智能汇总、一个流程处置到底、一个窗口服务反馈、一套机制考核监督；严格按照网格事项准入制度，落实“权随责走、费随事转”原则，根据实际情况以及重点工作动态调整网格事务；利用入户走访发放便民手册与新媒体宣传等方式，让网格内的居民迅速理解并掌握网格全要素及其服务流程，真正实现了“人在网中走、事在格中办、情在网中结”。

明确功能定位。社区始终将“优化服务机制、提升服务水平、打造特色服务品牌、提升居民幸福指数”作为自己的奋斗目标，并将“服务型”社区建设作为社区未来的发展定位，除了社区服务环境、各类工具手册、“一员十六件”全能工作包这些硬件提升外，通过实施“十个一”服务（嘴巴甜一点，说话轻一点；行动快一点，理由少一点；脾气小一点，脑筋活一点；度量多一点，微笑多一点；做事勤一点，效率高一点），社区工作人员的服务态度、沟通技巧得到进一步提高，获得群众认可。

淄博经开区将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，更加深入践行以人民为中心的发展思想，对标城市定位、多元需求，不断丰富网格内涵，探索建立智慧型、全覆盖、动态化的精细化管理新模式，谋划城市基层治理善为善治之路。

（记者杜英姿、郭文治、孟航、郑新钰、李彤彤、李静雯综合报道）