

渭城区：“一网三圈”优服务 基层治理提效能

近年来，陕西省咸阳市渭城区坚持党建引领，聚焦群众需求和城市治理，不断深化“为民渭城”党建品牌，创新探索“一网三圈”新模式，持续优化网格管理，织密建强组织体系，健全完善运行机制，整合治理资源，凝聚服务力量，形成一体联动、融合发展格局，有效消除城市管理中的盲点、痛点、堵点问题。

三个加强 纵向联动构建“先锋圈”

渭城区注重顶层设计，及时印发《关于进一步加强城市社区网格化管理的实施意见》《深化“党建引领、法融网格、共治共享”推进社会治理现代化的实施意见》等文件，搭建科学严密的网格架构，将小网格治理纳入城市大治理格局，筑牢党建引领基层治理根基。

加强组织建设，延伸党建触角。依据“街巷定界、规模适度、无缝覆盖、动态调整”的基本原则，将全区57个社区、358个小区、3389幢楼宇、134768户居民划分为455个网格，按照“网格划分到哪里，党的组织就建到哪里，党组织的领导作用就发挥到哪里”工作思路，采取单独建、挂靠建、联合建等方式，在285个网格（小区）建立党组织，搭建起“街道党工委—社区党组织—网格（小区）党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织架构，推动党组织的“神经末梢”与城市治理的“基础单元”互融共促。

加强层级管理，逐级明责履责。建立网格化层级管理体系，区级层面设立渭城区网格化管理服务中心，成立“党建引领、法融网格、共治共享”推进基层社会治理现代化工作领导小组，负责统筹全区的网格化管理工作。街道层面在平安建设办公室和应急管理服务中心牌子，统筹调度街道区域内网格化管理服务工作。社区层面设立网格化管理服务工作站，组织网格员常态化开展各项工作。在网格内探索设立楼栋长，负责协助网格员做好与居民之间的信息沟通、情况通报。实行“区—街道—社区—网格”四级联动管理体系与五级党组织架构双线并行工作模式，压实了各级网格管理层级、网格党组织、网格员和行业主管部门责任，推动城市基层治理效能显著提升。

加强协同协作，坚持齐抓



咸阳市渭城区社区网格化管理服务工作站工作人员为居民讲解便民服务项目。

共管。按照“入网入格、不留死角”的原则，聚焦群众烦心事、忧心事，充分发挥网格员入户走访的优势，将巡查和群众反映的问题线索收集整理，梳理形成事项清单和网格协调联动处理部门职能任务清单，明确各职能部门网格化管理职责。健全“信息收集、问题发现、任务交办、协同处置、结果反馈”工作机制，对网格员发现上报的问题进行分层处置，网格员能处理的问题现场及时处，处理不了的第一时间上报社区和街道协调处理，对街道、社区不能自行解决的事件，协调相关职能部门共同解决。对特殊重大事件，上报区委、区政府进行研究处置，形成上下联通、归属明确、快速响应的问题协调处理工作机制，做到“民有所呼，我有所应”。

三个融合 横向整合构建“治理圈”

渭城区以探索网格化融合发展模式为着力点，强化党建引领网格化管理统筹协调功能，围绕网格队伍、治理事项、数字赋能三个维度的融合持续用力，将各种资源、各种功能优化整合，不断放大基层治理整体叠加效应，有效提升网格治理水平。

注重力量融合，建强网格队伍。采取劳务派遣、开发公益性岗位和社区工作者聘用等形式，在全市率先组建了一支298人的专职网格员队伍，目前已招录专职网格员455名，同时吸纳党员干部、政法

干警、物业服务企业、社会志愿者“四支队伍”进入网格，构建起“专职网格员+协同力量”的团队作战模式，有效激活社区党组织领导下的“群众自治圈”和“社会共治圈”，将矛盾纠纷化解在基层，做到“小事不出网格、大事不出社区”。印发《渭城区社区网格员管理考核暂行办法》，明确网格员工作职责、管理标准等，将网格员薪酬待遇列入区财政重点领域支出予以优先保障，不断强化网格队伍建设，激发网格治理活力。

坚持事项融合，推进多网合一。依托智慧社区网格化管理平台，优化整合全区现行网格，将综治维稳、信访排查、环保督查、安全生产等涉及网格化管理事宜全部纳入城市基层治理网格，实现党建引领下的“多网合一”。通过“一张网格托底、一个平台调度、一套体系保障”，升级“一个中心一张网”社会治理新模式，做到一站式办公、一体化管理，把“九龙治水”转为“一网统管”，有效解决困扰基层治理的权责不清、人员不稳、效率低下等难题，极大地推动全区文明城市创建、老旧小区改造、信息普查等各项中心工作和重点任务落实。

强化数据融合，提升治理水平。结合“智治与人治”，建成一体化监管、一体化调度、一体化指挥的全区智慧社区网格化管理平台，多渠道接收、生成各类数据，先后录入居民总数296166条、房间总数131395条、楼栋总数3444

条、企业总数3921条、基础设施总数16370条，上报处理各类事件66992条，将辖区的人、情、事、物、组织等基本要素绘制成一张全方位、立体式的治理分析图，实现以经验向数据说话、数据决策、数据治理的转变。融合电子巡查与网格巡查数据，对网格员入户发现的问题实时受理，形成“前端发现—分流移交—联动处置—全程督办—办结回访—专项治理”链条，做到网格事项双向流转，智慧服务全天在线。

三项服务 延伸拓展构建“服务圈”

渭城区以“为民渭城”党建品牌为抓手，紧扣服务主线，创新工作举措，通过开展党员“双报到·为民生”、帮办代办等活动，持续改进服务质量，更好满足居民多元化服务需求，切实打通服务群众“最后一公里”。

开展党员干部倾心服务。以“党建+”为纽带，建立机关事业单位党组织与街道社区党组织“街道吹哨、部门报到”互联互动长效服务机制，每季度由街道社区党组织召开联席会议，协商确立网格服务事项。深化“双报到·为民生”活动，引导全区58个单位党组织、2300多名党员干部下沉社区、网格，以召开共驻共建协商会议、认领微心愿等方式，开展主题服务、菜单服务、志愿服务、定点服务、组团服务、结对服务等多种服务活动，构建起“群众点单+网格派

单+报到党员接单+反馈评价”服务闭环。

提供“红色管家”贴心服务。创新推行“网格员+物管员”的“为民渭城·红管家”组团服务，通过社区网格员管理居务事，物业“红管家”服务小事，合力管好网格内的大事小情，促进社区治理和物业管理良性互动，为居民提供精细化、智能化、全方位的服务。加快“智慧物业”建设，依托“享惠家”“物小宝”等物业便民服务平台，实现线下服务与治理平台的数据共享、信息联动，推动基础数据资源、政府服务渠道融入网格，为小区居民日常提供14种“线上+线下”服务，同时建立网格事务快速处置机制，做到“15分钟快速响应、30分钟及时回复、24小时圆满解决”。

推行帮办代办暖心服务。将全区455名社区网格员纳入红色帮办代办员队伍，在街办、社区、网格推行“1+1+N”红色帮办代办服务模式，1个服务对象由1名网格员专职帮办代办全程跟进，协助对接多个部门，全程引领服务、上门服务。通过事前全方位引导、事中全程帮办代办和事后暖心回访，为群众提供“红色帮办代办”服务1.2万余次，实现了“代办围着群众转，上门服务轻松办”，不断提升群众幸福指数。同时建立即时评价和定时回访制度，采取“好差评”评价器即时评价和电话满意度回访等方式，收集事项办理结果的评价意见，倒逼帮办队伍服务水平提质增效。

兴平市：在职党员双报到 党建创新为民行

近年来，随着西咸（西安—咸阳）一体化进程不断加快，陕西省咸阳市兴平市辖区内国有、外资、台资及民营企业类型越来越多，大量非公经济和社会组织不断涌现，大批进城务工人员向社区聚集，社区人口结构日趋复杂，群众诉求更加多元。加之在传统管理模式下，社区党组织动员能力不足，统筹协调各类党建资源参与社区治理存在职责不明、运转不畅等机制问题，各部门单位多头参与、多头管理，组织力量比较分散，党员下沉服务不够自觉，缺乏主动意识，难以长期坚持。在此背景下，全面加强党对基层工作的领导，坚持以党建引领多元共治，切实提升基层治理服务效能尤为重要，也愈发紧迫。

针对这些现实问题，兴平市主动适应新形势新任务新要求，以落实省委、市委关于“双报到·为民生”活动部署要求为契机，持续深化党员干部作风建设，探索建立“一网统管、共建共治、快速响应、上下联动”四项机制，推动形成“网格连心、组团服务”的工作模式，实现党建创新与基层治理同频共振、互促共进，合力打通了联系服务群众的“最后一米”。

建立一网统管运行机制 畅通治理大动脉

科学划分网格。兴平市把网格化作为推动基层治理精细化、精准化的有效路径，着眼解决各部门、各条线网格划分标准不同、大小不一，相互交叉、各自为战，难以形成合力这一突出问题。兴平市按照《陕西省城乡网格化服务管理办法》要求，根据“属地管理、规模适度、无缝覆盖、方便治理”的原则，以居民小区、城中村为单元，以300户至500户或1000户至1500户为1个网格的标准，对全市网格管理服务区域重新优化设置，形成了界定清晰、归属明确、管理到位、运行规范、服务高效的社区治理体系。目前，全市主城区东城街道、西城街道18个社区，共科学划分基础网格176个。

立体反映社情。改变以往千篇一律填表造册的方式，编绘网格划分图和网格区域平面图，将网格分布情况统一编号赋码，将民情、村情、社情清晰标注，形成了全面直观反映社情民意的“指

导图”。比如，西城街道在社情图基础上，将网格住户按照“放心户、暖心户、连心户”分类标注，让每个网格员心里都有一本帐，结合群众不同需求，差异化、精准化开展服务。

整合网格职能。建立网格事项准入制度，严禁将与职能无关的任务随意下派给社区，让社区党组织心无旁骛抓党建、抓治理、抓服务。梳理制定网格事项清单，促进党的建设、文明创建、环境整治、安全生产、综治维稳、政务服务、社会救助等资源向网格集聚，让网格服务标准化、具体化，实现“上面千条线、基层一张网”。

建立共建共治下沉机制 吹响服务集结号

结对共建，整合组织力量。兴平市组织机关事业单位党支部与社区党组织定向签订《共建服务责任书》，通过“社区吹哨，部门报到”，进一步推动组织共建、党员联动、资源联用、治理联抓、服务联动。目前，全市已向社区报到党组织233个，实现与176个网格包抓全覆盖。

设岗定责，注入先锋力量。按照“网中定岗、岗上定人、人上定责”三定模式，建立“五包一”工作台账，为每一网格统一配备先锋队长、网格长、副网格长、联络员、法律咨询师，让网格力量更加充实，做到“人在网格走，事在网中办”。组织在职党员下沉就近在常住社区报到，明确报到党员基础信息采集员、社情民意收集员、矛盾隐患排查员、政策法规宣传员、民生保障服务员“五大员”职责定位，让党员干部在生活圈里发挥作用，推动形成“工作在单位、服务在社区、奉献双岗位”的生动局面。在报到党员干部中确定一名科级干部就地包抓所在网格，担任先锋队长，在社区党组织领导下，带领报到党员共同参与网格服务，会同网格长加强对报到党员的日常管理，统筹做好网格重大事件的应急处置及服务保障。选派社区两委干部或工作人员担任网格长，全面负责网格日常服务等工作的安排、协调及考核管理。选派辖区民警担任副网格长，定向做好网格内社会治安及安全维稳等工作，选派司法干部或职业律师担任法律咨询师开展普法宣传，选派退出领导岗位的公职公务员担任

联络员，主动排查化解群众矛盾。目前，全市已有近9000余名报到党员穿梭在网格内的各个角落，深耕自己的责任田，176名先锋队长、176名网格长、45名副网格长、820名联络员、44名法律咨询师等多方力量密切配合，实现了“小事不出网格、大事不出社区、难事不出街道”。

宣传动员，汇聚群众力量。向全市发出倡议，号召离退休干部、社区居民、爱心人士担任网格志愿者，激励小区居民增强主人翁意识，走出家门，参与治理，营造出浓厚的邻里守望氛围。

建立快速响应处置机制 画好最大同心圆

坚持平台式抓治理。兴平市依托政法、综合执法、“12345”市民热线等信息渠道，成立“双报到·为民生”网格化治理平台，通过网格化与数字化相融合，有效破除部门间条块壁垒、信息孤岛，可以更及时、更高效地发现和解决网格内问题。

坚持闭环式抓落实。日常问题由专职网格员直接办理，重点难点问题按照“网格发现、社区吹哨、街道派单、职能部门响应处置、网格员确认验收双向反馈、社区考评归档”的流程，实行分级督办、闭环落实。

坚持一站式抓服务。依托党群服务中心建立“网格红色驿站”，推行网格服务公示制度，在驿站醒目位置公示报到党组织及“五包一”网格员姓名、联系方式、工作职责、承诺事项、监督电话等。统一制作“双报到·为民生”活动标识，实行持证上岗，落实工作纪实表、工作日志，由

先锋队长、网格队长“双签字”制度，常态化开展“亮身份、亮职责、亮承诺”活动。对报到党支部，要求其每月至少下沉社区一次，在定期开展走访慰问、文明创建、安全隐患排查等主题党日

活动基础上，重点发挥行业优势，采取公开承诺、签约共建、主动认领等方式，将项目资源进行打包使用，帮助社区解决实际困难，办好民生实事。比如，市文化旅游局党委组织举办文化惠民文艺演出活动；卫健局党委开展健康知识宣传，免费为群众义诊；住建局党委对各包抓社区群众广场进行改造升级，方便群众休闲娱乐，打造幸福温馨家园。对报到党员，坚持“平急结合”，日常情况下组织其每双周下沉社区入户走访，通过发挥“五大员”作用，面对面倾听收集民意诉求，推动群众的操心事、烦心事在家门口得到解决。在疫情防控等重大紧急情况下，第一时间启动“社区吹哨、党员报到”响应机制，组织报到党员快速进驻网格，在网格长统一调度分配、先锋队长示范带领下，协助社区做好突发事件的应急处置，筑牢安全防线，切实做到哪里有急难险重，哪里就有党员冲锋在前。

“双报到·为民生”活动开展以来，兴平市将社区党建与机关事业单位党建作为一个整体来谋划推进，对基层党建各要素之间进行系统化的价值整合、功能整合、资源整合，放大了各领域各单位党建的外溢效应，推动形成了共建共治共享的社会治理新格局，促进党的组织优势和群众优势转化为治理优势，为实现兴平安全发展、更高质量发展目标保驾护航。另外，兴平市采取网格化管理，划分责任区域，本质上是实行党员干部对群众工作的责任承包，有了责任田，让党员干部由坐等群众上门转变为主动进门服务，由被动处理问题转变为主动发现问题，有力推动干部作风明显转变，社会治安更加安全稳定有序，群众满意度得到显著提升，充分彰显了基层党组织的政治功能和战斗堡垒作用。

建立上下联动管理机制 筑牢基层共同体

强化组织推动。兴平市成立“双报到·为民生”工作领导小组，建立市、街道、社区三级“双报到·为民生”联席会议制度，实行动态管理，定期调度通报，专向研究解决重点难点问题。

强化监督检查。严格推



咸阳市兴平市召开“双报到·为民生”工作推进会。