

# 鸡冠区：党建服务到“指尖” 数字赋能为民生

近年来，黑龙江省鸡西市鸡冠区坚持深耕“家门口”党建，立足网格抓服务，聚焦民生抓党建，积极探索“党建+数字化”治理新路径，推进“智慧社区”平台建设，将党建服务手臂延伸到群众“指尖”，形成了精密网格、精准平台、精确服务的党建引领基层治理新生态。

## 织牢组织网格 细微服务提升治理精度

鸡冠区着眼上下贯通、执行有力的组织体系，构建党组织统一领导、街道社区依法履职、各职能部门协同高效、党员群众广泛参与的鸡冠区“红经纬”工程。

合理设置网格布局。全面推行“一张网、全覆盖、专职化”的服务管理模式，按照“街巷定界、规模适度、无缝覆盖、动态调整”的原则，将城区划分成592个网格，实现网格边界清晰、责任明确、管理科学的良好局面。健全“社区党委—小区党支部—楼宇网格党小组”三级治理体系，优化调整社区党组织，成立475个网格党支部、117个网格党小组，确保每个网格均有1—2名党员，做到党组织进小区入楼栋，一格一组全覆盖。

壮大社区网格力量。以党员为主体，配强社区网格员。采取“1+X+N”模式组建网格员队伍，从机关单位“双报到”下沉党员、新就业群体中选出891名兼职网格员，由供水、供电、民政、执法等职能部门481名工作人员担任专业网格员，共同参与社区网格治理。目前，配备726名社区工作者和专职网格员，年人均绩效待遇超过6万元，月最高达到6892.59元。2023年举办全区党务工作者培训班，线上线下培训全区网格党组织负责人

671名、专业网格员449人，组织开展“两委”成员、社区工作者、网格员等培训28场，全面覆盖726名社区工作者。2021年以来，社区工作者考入事业编15人，2023年评选优秀社区党组织书记1名并提高待遇，开展“金牌网格员”评选活动2次，选出21名优秀网格员，并兑现补贴上浮待遇，发挥典型引领示范作用，形成一支有活力、有动力、有能力的“邻里先锋”队伍。

完善社区网格运行体制。落实落稳网格“三级四长”制要求，健全完善领导干部联系社区网格机制。将网格划分为5个层级，由16名区副处级以上领导干部担任网格总区长，45名区直各委办局负责人担任网格小区长，7个街道党工委书记(办事处主任)担任网格监督员，各社区党委书记担任联络员，各网格员担任具体承办人，明晰职责任务，逐级负责、承上启下、联动运作，形成保障服务的智慧团队。社区每个网格由网格长牵头负总责，担当服务群众的“主心骨”，网格员在网格长带领下，开展网格信息采集、就业“五送”服务、矛盾纠纷调解等12项工作。大力推行“七个一”工作法和“吹哨报到”工作机制，主动承接辖区搜集反馈的问题，点对点开展服务。

## 打造数字平台 智慧服务提升治理精度

鸡冠区聚焦平台实战实用实效，充分释放数字化治理动能，打造高效服务“三平台”。

全力打造高标准党群服务平台。打造集“党务、政务、社务、企务、群务”为一体的社区党群服务中心样板。推行街道社区“放管服”改革，加快扩权赋能进程。打造“15分钟政务服务圈”，为满足“就近办”服务



黑龙江省鸡西市鸡冠区加强“智慧社区”建设。图为网格协调指挥中心。

需要，推动政务服务向基层拓宽延伸，由政务服务中心负责铺设乡、街道政务外网，实现全区村、社区政务服务网全覆盖。21个社区建立政务服务便民站，每个便民服务站共设立综合窗口5个，为社区综合窗口分别配备电脑外屏5个、评价器5个、高拍仪5个、彩色A3打印机1台、针式A4打印机1台、分屏器5个、清华同方电脑5台。统筹协调全区23家单位，打通“应进必进”渠道，实现213项政务服务事项向社区延伸。为了使两乡、社区“一件事”综合窗口工作人员熟练办理“一件事”业务，区营商局政务服务工作人员、区政务大厅工作人员对两乡、各社区综合窗口人员进行“高效办成一件事”业务讲授、实际操作演练，增强综合窗口人员对系统操作熟练程度，提升综合窗口人员业务水平，全力打通高效办成一件事“最后一公里”。

全力打造高智能网络数字平台。开发建成“智慧社区”数字化信息服务平台，通过电脑端、客户端和微信小程序拓展服务功能156项，基本形成

集多网合一、空间运算、服务监测于一体的大数据网，涵盖了全区城市人口的“人、物、事”三方面20大项内容，把城市管理、诉求搜集、安全维稳、生活服务等事项融合集成到一个网络终端，构建多点互联、服务前置模式，不断提升社区预警分析、科学决策、统筹协调的能力。

全力打造高效率公共服务平台。紧紧围绕新时期就业创业、康复养老、商旅消费等服务需求特点，加大对区域内商务、卫健、工信、民政、市场监管等重点行业管理部门及其行业协会、经济组织党建工作力度。区委牵头，街道社区党组织快速跟进，积极引入新机制，有效链接新平台，全面提升新动能，引领公众数字服务提速进档。将行管部门党建工作、公众数字服务水平纳入“四个体系”常态化考核评价范畴，并对街道社区党组织如何链接协调开展服务，提出详尽目标要求。

## 搜集指尖信息 社会服务提升治理精度

鸡冠区坚持以技术支撑、制度建设、队伍引领统筹数字化发展，突出优化要素保障。

数字化网格管理，精准动态掌握格情。善用“数字网格”管理思维开展基层治理工作，依托“智慧鸡西”数字化服务平台组织网格员实地踏查入户，将社区内人口数据、建筑数据、组织机构、公共台账、小区物业等基础数据录入智慧平台系统，精准建立社区基层网格大数据库，并对网格内“人—事—物”信息之间进行互相关联，形成数字网格，持续动态更新数字网格内各项信息，实现了数据“一次采集、多方共享”，解决了传统纸媒台账管理中出现的

查找不便、携带不便、查阅不直观等问题，对退役军人、残疾人、低保人群、贫困户等重点人群实现精准管理，并动态掌握小区人口流动情况，实现域内人清、门清、事清。累计录入实有人口37余万人、建筑2800余栋、实有住宅24万户、企业商户17776个，数据覆盖占比达到96%以上，确保社区数据的动态更新和精准管理。其中居民微信注册用户数243829人，实名认证人数220535人，绑定住宅人数138257人。

数字化信息搜集，精准处置民生诉求。积极宣传“智慧鸡西”小程序平台“鸡冠12345”“事件广场”功能模块，组织群众线上反馈问题，通过平台系统即时响应群众呼声，接单解决问题，并反馈问题解决情况，群众即时对问题处理和服务情况进行客观满意度评价，真正实现群众反映问题和诉求数字化闭环式解决，畅通问题全收集、全登记、全交办、全研究解决数字化路径。同时，横向联通67个区直部门、137家物业管理单元，对“12345市长热线”反馈、网格巡查发现的各类问题，地图锁定、逐级受理、跟踪销号、反馈评价，实现一个通道协调、一套系统响应。“智慧社区”平台上线以来，累计处置群众通过网格反映的事项10万余件。

数字化队伍管理，精准提升服务效率。建立网格巡查制度，对网格员明确12方面50类工作职责，依托平台设置网格员巡逻打卡点和居民满意度评价模块，对网格触角进行全覆盖、全受理，在线上线下同步设置5704个网格巡查点位，网格员每天利用“智慧社区”巡查打卡情况按周考核，确保网格员走边路、访人员，及时发现上报问题、协调解决问题，数字后台实时监控网格员日常“进网格、入住户”位置坐标。同时，在网格内公示网格员照片、二维码、举报码、智慧码及服务事项，接受社会监督、方便居民联系。对网格员特别是新人入职网格员，开展“智慧鸡西”微信小程序、手机客户端操作培训，确保网格员人人会操作、群众诉求件件落不下，着力畅通社区与居民群众沟通渠道，让网格员成为群众点单的“服务员”。建立网格工作考核制度，工作质效每月一考核并排名晾晒，真正督促网格员做好前端服务之眼、变成倾听群众之耳，成为网格服务多面手。2023年以来，各级网格协调指挥中心已组织网格员开展各类培训20余期，受训网格员1000余人次。



黑龙江省鸡西市鸡冠区“智慧社区”数字化服务平台功能界面。