

江西省乐安县： 推行“导师帮带”制度 促进社区工作者成长

■记者 郭文治 李彤彤

为帮助新任社区工作者尽快进入工作角色、增强能力素质，近年来，江西省抚州市乐安县印发《乐安县城市社区工作者培养管理办法（试行）》，明确思想教育、作风建设、业务提能等重要内容，创新建立“导师帮带”制度，聚焦“谁来帮、帮什么、如何帮、帮得好”四方面，切实增强新任社区工作者履职尽责能力，着力打造一支政治坚定、素质优良、能力突出、群众满意的专业化社区工作者队伍，全面提升社区治理能力和水平。

聚焦“谁来帮” 靶向对标选良师

乐安县以10个城市社区为单位，定期对新录用的社区工作者能力进行分析研判，找准社区工作者优势特长和短板弱项，差异化制定补齐短板、精进所长的具体举措，将

综合素质较弱、履职能力不强的人员纳入“帮带对象库”，采取“1对1”或“1对多”的方式选配导师。结合帮带对象差异化需求，采取“个人填报+社区推荐”相结合方式，把党工委领导干部、优秀社区党组织书记、社区业务骨干等纳入“导师库”，根据实际需求进行动态管理、按需调配。通过“选导师+导师选”双向选择，精准搭建帮带对子，并建立动态调整机制，对因岗位变动等原因无法继续开展帮带工作的帮带对子和帮带成效不明显的帮带导师及时进行调整。截至目前，共组织44名社区“行家里手”与44名“帮带对象”结成“导师帮带”对子，实现新任社区工作者帮带全覆盖。

聚焦“帮什么” 突出重点明职责

乐安县坚持“思想帮带”先行，建立定期座谈和常态化谈心谈话制度，由各帮带导师与

帮带对象常态化开展谈心谈话，通过举办专题座谈会、“三会一课”、主题党日等活动引导新任社区工作者“系好第一粒扣子”。组织新任社区工作者开展“认百家门”活动，在上岗3个月内走访包联区域内三分之一以上住户，拉近与社区居民的距离。注重“业务帮带”，根据每名社区工作者的岗位特点和短板弱项，建立个人成长档案44册，制定年度帮带培养计划清单92条，根据新任社区工作者实际情况和岗位需要，开展党建引领城市基层治理专题培训班、矛盾纠纷排查化解专题辅导等专题业务培训10余场次，分批次组织174人次到县内、周边县区的示范社区进行现场观摩，让新任社区工作者快速成长为基层工作的多面手和业务工作的专家能手。

聚焦“如何帮” 创新模式拓路径

乐安县针对社区工作者

对社情不熟、工作不熟、人员不熟等情况，采取帮带导师带领一起上门入户，引导社区工作者快速进入角色、熟悉业务。帮带导师言传身教，在社区治理、创文巩固、矛盾化解和安全生产等重点工作一线，通过重要事项相互沟通、重点工作共同研究、突出问题协同解决，“面对面”“手把手”传授工作技巧和经验，以教带学、以帮带干，让社区工作者快速成为各自业务领域的行家里手。面对社区矛盾纠纷，导师带领学员亲自上门，解决邻里问题，提升学员处理实务能力；组织学员参与导师牵头的充电桩安装、便民服务大厅窗口业务受理、为民帮办代办等工作，让学员与群众面对面交流、心贴心沟通、实打实服务。截至目前，累计开展“老带新”行动40余次，不断提升学员业务工作能力。导师带领学员累计完成充电桩安装600余个，办理便民服务业务80余件，切实提升新任社区工作

者的本领能力。

聚焦“帮得好” 动态监管促规范

乐安县实施常态化跟踪培养管理，建立导师帮带职责清单、任务清单：即明确1个帮带目标、签订1个帮带承诺、做好1项亮点工作、开展1次现场指导、进行1次谈心谈话、撰写1份帮带总结的“六个一”帮带任务。建立双向考评激励机制，由社区党工委定期检验成果，每季度组织帮带双方进行互评，了解帮带双方的满意度、帮带机制的有效度，并根据意见建议及时优化“传帮带”方案，同步将结果运用到干部年度考核、评先评优、选拔任用等工作中。截至目前，44名帮带学员已进行工作汇报2次，并完成今年第二季度评估工作。对2名帮带成效不显著的学员进行了动态调整帮带，切实让新任社区工作者少走弯路、加快成长。

黑龙江省集贤县： “小格管家”释放社区治理“大能量”

■记者 孟航 李彤彤

近年来，随着网格化管理工作不断深化，网格员队伍作为基层治理工作中最重要的力量，正逐步向职业化、专业化迈进，他们以“微服务”为切入点，用微光汇聚能量，不断点亮群众的“微心愿”，在“小”网格中发挥着“大”作用。

为不断探索网格员队伍建设的形式，充分激活基层治理“一池春水”，黑龙江省双鸭山市集贤县社区指导中心依托现有资源创新打造“小格管家”服务品牌，以“育、管、用”三项举措，全链条锻造素质优良、结构合理、数量充足的网格“主力军”，不断激活党建引领基层治理新动能。

多措并举 迸发队伍建设新活力

为切实提高“小格管家”服务水平，集贤县社区指导中心坚持以建强队伍为优先项，建立健全“小格管家”专属培训体系，利用“线上+线下”的授课模式，开展业务培训和实

践指导。线上通过“管家微信群”推送优质学习资源，分享先进典型工作案例；线下依托“管家学堂”授课载体，围绕“补短板、强能力、见成效”的思路，聚焦中心任务和业务技能等实际需要，制定年度培训计划，创新运用“点单式”课程安排、“小班制”授课形式、“情景式”体验教学等方法，提高培训的针对性和实用性，不断学习提升水平的技术、善于沟通的艺术和解决问题的招数。今年以来，针对党性教育、基础信息采集、弱势群体帮扶、网格事件流转、矛盾纠纷化解等方面开展多层次培训12次，累计参训200余人次。有效提升了“小格管家”的综合素质和履职能力，确保“小格管家”全面掌握所需的业务知识和技能和服务技能。

建章立制管 启动队伍管理新引擎

集贤县坚持以队伍管理为基石，全面打造优质“管家”队伍。通过细化网格、分级管理、分组设置等方式，不断建

立健全工作机制，细化“小格管家”的职责和任务。在网格内严格落实“定格、定人、定责”的考核制度，定期评估“小格管家”工作成效，并根据评估结果予以奖惩，激励“小格管家”积极履职尽责。通过每季度开展的“星级管家”评选活动，充分调动“小格管家”的积极性和主动性。同时，依托社区网格服务站打造“管家驿站”，全面开放多功能会议室、图书阅览室、健身室等活动场所，常态化开展工作交流、经验分享等活动，提高“小格管家”服务质效。截至目前，社区指导中心开展“星级管家”评选活动1次，获评人数7人，培养入党积极分子24人，开展各类主题活动20余场次，满足“小格管家”多元化需求，提升其归属感、幸福感。

立足实际用 盘活社区治理新棋局

集贤县坚持“为民服务”为本，积极探索“小格管家”服务新模式，通过“8+4+1”的工作机制，为居民提供全天候、



黑龙江省双鸭山市集贤县繁荣社区“小格管家”对社会救助工作探索进行“小班式”授课和“分享式”研讨。集贤县委组织部供图

全方位、“零距离”服务。强化集“八种服务”职责于一身的服务意识，即网格信息采集员、民生事项服务员、安全隐患排查员、平安建设巡防员、矛盾纠纷调解员、特殊人群帮教员、政策法规宣传员、社情民意联络员；持续为辖区居民提供“四个办”服务，即上门办、预约办、陪同办、我帮办；立足岗位服务居民，找到居民急难愁盼的隐蔽点、化解矛盾的共情点、解决问题的关键点，有效打通社区治理“最后一米”。“小格管家”品牌创立以来，依托网格开展巡查工

作，通过“线上+线下”的方式收集居民诉求200余项，办结率达98%，满意度达100%，为居民解决各类矛盾纠纷问题百余件，“管家们”争当群众的眼睛、耳朵、嘴巴，真正实现了“一网通管、一格通办”的新服务业态。同时，“小格管家”在为居民提供多元化服务的过程中，充分践行了“小事不出网格、大事不出小区、难事不出社区”的服务宗旨，构建了“创特色、解难题、树品牌”的党建新格局，形成了“居民呼、管家办”的社区治理新局面。