

山西省大同市云冈区： “轻车壮马”增强网格服务管理能力

■中共大同市云冈区委组织部

近年来,山西省大同市云冈区坚持问题导向和靶向思维,聚焦减负、赋能两个核心,突出精准施策,务求工作实效,既让“大车”变“轻”,更助力“小马”长“壮”,围绕“优化网格服务管理体系”这一问题,进一步重整队伍、重配资源,打造一支素质优良的网格员队伍。

整合多元资源 让“小马”变“壮马”

明确划分网格,优化人员配置。云冈区按照“界限清晰,便于管理”的原则,以“多格合一”为基础,依托村(社区)基本网格单元,在全区共建立了810个网格,其中城市网格561个,农村网格249个。目前,全区共配备网格长246人,均由村(社区)干部担任,配备全科网格员810人,其中专职网格员561人,兼职网格员249人,选优配强“专、兼”两支队伍。

建立包联网格(小区)制度,完善组织体系。开展“领导干部进小区 问需于民解难题”活动,全区各乡镇(街道)领导班子成员每人包联一个村(小区),村(社区)两委成员每人包联一个网格,达到网格包联全覆盖;包联干部积极在网格中亮身份、解难题、作贡献,每月至少到所包联网格开展一次走访入户,及时了解网格内的居民诉求、矛盾纠纷,并积极开展政策宣传、环境卫生整治、志愿服务等相关工作。

实现“1+1>2”,落实“五

员进网”。合理配置一村一社区一警,推进警网融合。“万警进万家”工作,在社区,实行1名民警带领2名辅警加若干名网格员参与的“1+2+N”“警网融合”模式;在农村,实行1名辅警加若干名网格员参与的“1+N”“警网融合”模式,在反诈骗网格、重点人员管控等工作中,密切沟通、一体作战,切实打通为民服务“最后一米”。发动全区15名法官、27名检察官、149名警官、158名法律工作者,286名调解员挂钩基层、融入网格,将“五员进网”名单和工作制度在醒目位置进行公示,形成“五员进网”;排查矛盾纠纷工作模式,共同构建和谐稳定的环境。

统一网格公示牌,提升网格员服务质量。为提高居民对网格化工作的知晓率、参与率,全区27个乡镇(街道)按照统一模式为所有网格在醒目位置悬挂灯箱式网格公示牌,将社区基本情况、网格平面示意图、各种便民服务热线、网格力量组织架构、网格员工作职责及工作内容等进行公示,居民只要浏览公示牌就可以知道自己属于哪个网格、该找哪个网格员、哪个部门解决问题,大大提高了辖区居民的办事效率,让便民服务更加人性化和便捷化,实现便民服务全覆盖。

数字赋能网格 让“小马”变“骏马”

数字实体化,加强信息上报工作。云冈区通过智慧网格综合管理系统,为网格员队伍

减负。全区网格员将安全隐患信息及时推送相关部门处置,对于巡查中发现的异常情况及时进行上报,并联合相关职能部门进行及时处理,切实解决群众急难愁盼问题,确保了隐患在网格排查、矛盾在网格化解、服务在网格开展、问题在网格解决的良好局面。目前共計上报事件30528件,上报有效事件共計29269件,办结率達到100%。

培训常态化,加强视联培训提质。探索建设模块教学、一站培训、练战一体的实战基地,以综治中心为依托,设立“云冈区综治网格实训基地”;按照“一盘棋”构建培训体系、“一揽子”制定培训计划,“一体化”提升培训实效的理念,通过综治视联系统,以理论+实践为基础,常态化开展“网格星训练营”系列培训5期,实现综治网格队伍党性教育、专业技能、个人素养教育培训全覆盖。同时积极和各乡镇(街)、村(社)政法委员、综治专干、网格长、网格员参加省、市举行的培训活动,通过学习先进经验,明确基层治理新方向。

科技长效化,加强上下联动应急。为有效发挥智能化、信息化、数字化手段,辅助网格员发现隐患,减轻基层工作人员压力,通过链入摄像头、无人机智慧巡视等智能化手段在春节、两会、“五一”等重要节点广泛对重点区域实时监测,提升基层治理体系现代化水平。在汛期防洪工作中,组织网格员巡查走访,避免水灾隐患,线上利用信息系统连接乡

(街)、村(社)进行指挥调度,实时监测实际降雨情况,为线下保驾护航,保障云冈区人民生命财产安全和社会稳定。

规范工作职责 让“大车”变“轻车”

厘清事项,为网格员提活力。云冈区修订“全科网格”服务管理工作事项准入清单建议稿,第一批共11个部门43项,涉及区委政法委8项、区委统战部3项、区信访局2项、公安云冈分局4项、区民政局10项、区司法局4项、区卫健局3项、区应急局1项、区消防大队1项、区妇联1项、区人社局6项,确保网格员履职有据可循,让超载的“大车”及时“卸载负荷”。

明确职责,提高基层队伍动力。进一步明确网格职能定位,规范网格员工作职责,减轻网格员工作负担,明确网格员日常主要开展的6项具体工作,包括基础信息采集、社情民意收集、政策法规宣传、安全隐患排查、矛盾纠纷化解及特殊人群管理。对于与网格职责不相符、与网格员工作能力不相匹配的事项,未经培训和没有建立协同工作机制的工作,一律不纳入网格员职责,切实形成网格员“办小事、报大事”的高效工作模式,有效避免“小马拉大车”现象。

宣传先进典型 让“大车”变“快车”

发现优秀,表彰一线“综

治人”。为表扬先进,树立典型,发挥模范引领作用,激励动员全区平安建设力量再创佳绩,云冈区对优秀入驻单位、优秀案卷、优秀调解员、优秀网格长、优秀网格员颁发证书,给予表彰并展示他们“心中有群众、眼里有方向、脚下有力量”的实干风采与先进事迹,引导广大综治人以榜样为标杆,激发奋进力量,提高基层治理水平。

展现先进,表扬优秀矛盾纠纷调解模块,依托信息系统建立矛盾纠纷化解线上平台,助力矛盾纠纷调处从“线下跑”到“线上办”,加强矛盾纠纷化解一站式平台的数据统计结果,对玉龙街道、西花园街道和平盛街道的优秀调解员、网格长、网格员上报的矛盾案例典范进行表扬。

强化宣传,唱响网格强音。广泛开展各种形式的优秀综治干部和网格员评选活动,每两个月向省、市报一名优秀网格员;同时,充分发挥“互联网+”平台优势,通过微信公众号“大同市云冈区综治中心”传递综治正能量、传播综治好声音,通过头条、枫桥经验、党建引领基层治理、网格员播报等12个板块让老百姓更加理解网格员不为人知的倾心付出,使全社会进一步知道网格、走进网格、了解网格、认可网格、参与网格。

目前,共发表文章185篇,打造网上宣传阵地,让宣传成果转化

为开展基层治理综合治理工作的助推器和助燃剂。

等综合服务;志愿服务平台以志愿者为主体,重点为群众提供公益慈善、邻里互助、文体娱乐等公益服务;公共服务平台以驻区单位为主体,采取“吹哨报到”等方式,重点解决各类民生、公共服务问题。社区党组织牵头收集社情民意,分类建立服务台账,并及时向三大平台反馈,通过党建联席会调度、组织党员、协会志愿者认领等方式为群众提供精准服务。截至目前,依托“民情遍访”“我为群众办实事”“萤火虫夏宁”等活动,三类服务平台已累计服务群众3670余件次,为群众办实事2980余件。

拓展服务体系。统筹辖区党员、社会、驻区单位资源,着力构建以社区党组织为枢纽,党员服务平台、志愿服务平台、公共服务平台为支撑的“一枢纽三平台”服务体系。党员服务平台以到居住地社区报到到党员为主体,重点参与创文创卫、物业管理、矛盾调解、困难帮扶

(下转B13版)

山东省邹城市:打造“全域社区化”治理模式

■中共邹城市委组织部

近年来,山东省济宁市邹城市聚焦基层治理体系和治理能力现代化建设,探索开展“全域社区化”建设,把城市社区治理理念和模式嵌入乡村社区、工业社区、商务社区,推动城市基层治理、乡村治理与“两企三新”党建工作深度融合,以治理模式创新推动基层治理全面提档升级。

守望相助 命运与共 打造新型城市社区

邹城市实施融合式党建创新工程,加快推进城市社区“守望相助 幸福家园”建设。

做实网格党建。将全市48个城市社区细化为737个网格,设立310个网格(小区)党支部、834个党小组、2036名党员中心户,整合基层各部门事项,做到多网合一、一网统筹。

抓好社区工作者队伍。实行社区党委书记市级备案管理、网格(小区)党支部书记专职化管理,建立“分类专题培训”“典型跟踪培养”“外地挂职锻炼”等制度,提升履职能力,激励干事创业;招录540名社区工作者,落实“3岗18级”薪酬待遇,推动社区工作者队伍管理规范化、待遇职业化、能力专业化。

建强智慧社区。开发推广“邹企办”智慧社区数字化平台,为每个社区开发微信小程序

,实现便民服务指尖办、身边诉求网上说,居民遇到问题在手机上一键上报,社区工作者一键接单、一键办理。平台上线以来,累计解决群众诉求事项7000余件。

创新治理模式。探索推动居民自治新路径,打造“管得宽”“大碗茶”“红色议事厅”等居民自治载体,提升居民的参与感、归属感和主人翁意识,共同破解社区治理难题;探索社区经济发展路径,推动社区领办“红色物业”、幸福食堂等,实现“造血自转”,让社区有能力办事、有队伍干事、有资金成事,打通为民服务的良性循环。

民事不缓 贴心为民 打造未来乡村社区

邹城市探索将城市社区的物业服务理念延伸到乡村,打造“邹乡物业 城心为农”服务品牌,深化提升乡村治理现代化水平。

服务队伍专业化。采取“市级主导、部门参与、镇村落实”的方式,将“支部+农户+服务”紧密融合,推行“物业进乡村”;组织成立乡村物业服务队160支,由大学毕业生、退役军人、退休干部和具有专业维修技能的村民等组成。

服务管理网格化。将社区、村庄划分为若干微网格,物业服务队员与网格员信息互通,实现

“整体覆盖、无缝衔接”;以维修维护、实用培训、跑腿代办等服务为切入点,全市2650名网格员在乡村网格开展服务,力争小事2小时内完成、费时事2天内解决、复杂事7天内有回音。今年以来,全市各乡村物业服务队累计开展上门灯泡更换、房屋院落修补等服务14381人次。

服务模式精细化。组织物业服务队、各类志愿者队伍利用儿童节、端午节、重阳节等节假日集中开展上门服务,组织160支服务队为老年人提供理发、院内卫生清扫等日常服务,解决群众生产生活困难;为五保老人、独居老人以及特殊困难人群免费配备一键呼叫器686个,推行一键呼叫服务,有特殊情况实现“一键紧急呼救”,最大限度保证群众在家安全,子女在外放心。

助企攀登 合作发展 打造现代工业社区

邹城市聚焦提升为企业服务效能,拓展社区治理理念、服务模式拓展到工业园区,推动党的建设与企业发展同心同向、同频共振。

搭建运转高效的服务矩阵。高标准打造高端化工工业社区党群服务中心,集约打造劳资调解站、志愿服务站等10处功能室,结合实际打造企业红帆驿站,构建起“1+10+N”的党群

智能等技术,着力开启智能化建设,完善公园社区智能管理系统,在社区警务室布局大数据中心1个、管理平台1个、识别系统4个、广播系统1个,做到人脸识别、视频采集、MAC信息采集、车辆管理、云广播等五大功能协同融合,结合社区5个网格,不断完善基础服务设施,实现人防、物防、技防一体推进。综合管理平台以党建强基、数字社区、智能安防、社区治理、便民服务五大功能为支撑,实现区内所有党员、老年人、商户、企业经营者等人员信息纳入系统可视化范畴,促进线上线下服务融合发展。

立体化推进创新机制

组织整合提升工作合力。按照“组织融合、资源融合、发展融合”总体思路,创新性搭建以社区党委为核心、吸纳共建单位、驻区单位、职能单位、两新组织等为主体的城市社区党建联盟组织架构,不断提升社区党组织统筹协调功能。党建联盟全

服务矩阵;建立企业服务事项清单,推动一窗受理、全科服务,让企业只跑一次、一次办好。

建强内聚外联的产业链党委。通过“一链一党委”的运行机制,凝聚链上企业合力,贯通上下游企业资源,形成互助共赢的发展格局;通过成立高端化工产业链党委,建立党建赋能高端化工产业基金,以党建链服务产业链,促进党建与产业融合;通过人才引进、技术攻坚,解决企业技术难题30余项,实现了产业升级与人才集聚的“双螺旋”上升。

落实信息赋能的网格服务。选派党建指导员实施“党建指导员+企业代办员+在建项目包保员”“三员合一”机制,开展“送政策利企、送服务暖企、送人才强企、送科技助企”的“四送”服务;利用“工业社区智慧党建平台”及“e企通”小程序,实现企业诉求网上闭环办理;网格化管理精准对接企业需求,网格员常态走访,依托“工业社区智慧党建平台”绘制网格地图,汇聚数据信息,实现“墙上网格”变“云上网格”。

惠民兴商 纾困解难 打造高端商务社区

邹城市建设城南商务区党群服务中心,秉持“像服务居民一样服务企业”的理念,在做优服务上持续发力,为商圈企业

保障、德治教化、智治支撑“五治融合”,运用“柴桑365”工作法,召开社区居民代表大会,由居民自主提出,大会共同研究讨论制定居民公约,进一步凝聚社区居民共识。持续完善社区三方联席“红色代办”服务,鼓励党员开展各类“微服务”,党建联盟开展组团服务,将“千条线”聚拢到网格“一根针”。开展进百家门、访百家情、送百家暖、结百家亲“400走访”活动,推行以“提户知人、提人知事、提事知情”为主要内容的“三提三知”群众工作法,坚持发扬从群众中来、到群众中去的优良作风。

机制创新构建协同治理。坚持物业党建联建机制,发动业委会、物业、社区企业积极参与社区治理,推动社区干部、业委会成员、物业人员交叉任职,以党组织为核心、党员为先锋,积极打造“红色业委会”“红色物业”;着力推进双进双联、吹哨报到机制,通过“网格吹哨、社区响应、部门报到”,使人员力量、资源要素有效叠加在社区治理。

坚持政治引领、自治活力、法治保障、德治教化、智治支撑“五治融合”,运用“柴桑365”工作法,召开社区居民代表大会,由居民自主提出,大会共同研究讨论制定居民公约,进一步凝聚社区居民共识。持续完善社区三方联席“红色代办”服务,鼓励党员开展各类“微服务”,党建联盟开展组团服务,将“千条线”聚拢到网格“一根针”。开展进百家门、访百家情、送百家暖、结百家亲“400走访”活动,推行以“提户知人、提人知事、提事知情”为主要内容的“三提三知”群众工作法,坚持发扬从群众中来、到群众中去的优良作风。

围绕“幸福立方体”党群服务阵地体系建设,探索社区网格管理的新路径,依托组织网格、片区网格、服务网格“三网融合”,在“15分钟生活圈”内建立6个“党群驿站”,拨付运行经费、活动资金,让更多人、财、物等资源下沉社区,为办好群众身边小事赋能;推动党群服务站实体化运作,拨付活动经费,配置便民服务设施,因地制宜、有针对性地

发展提供强有力支持。

构建上下贯通的组织架构。构建“街道党工委—商务社区党委—企业(市场)党支部—党员示范岗(户)”一贯到底的组织架构,成立企业(市场)党支部18个、党员示范岗(户)160个,推动党组织从有形覆盖向有效覆盖转变。

完善齐抓共治工作模式。组建“商务社区党委+涉及部门”的“1+N”“泉帮办”服务团队,86名机关干部联系3266家重点企业商户,全面提升商圈内各类事项办结效率;推出惠企服务46项,成立志愿服务队伍5支,常态化开展金色助企亲商、橙色扶老携幼等“五色活动”;全面落实“一证即办”“一窗通办”的工作机制,取消各类证明材料300余项,以“暖蜂驿站”为阵地,招募60余名新业态新就业群体成为兼职网格员,参与商务社区治理,营造服务发展的良好氛围。

优化共建共享工作体系。高标准建设1100余平方米的城南商务区党群服务中心,设计政务服务区、共享会客厅、创客直播间、商务区党校等功能区,升级改造“零工小站”“暖蜂驿站”37处,实现办公有场所、议事有空间、服务有依托;充分发挥商务区党委搭平台、促合作