

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，在反诈进网格、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优绩，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，让宣传成果转化工作开展基层治理综合治理工作的助推器和助燃剂。

■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“邹全办”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

服务中心，秉持“像服务企业一样服务企业”的理念，在做优服务上持续发力，为商圈企业

提供“一站式”服务，实现“一窗受理、全科服务”，让企业只跑一次、一次办好。

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，实现人为核身、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

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；推出服务企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“像服务企业一样服务企业”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。

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。

资源下沉推动服务融合。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、有针对性地为群众提供各类服务，把党群驿站打造成为快速处置问题的前哨站、密切党群关系的联络站，真正把党群服务的“面子”做好、“里子”做实。