

# 天生街道： 做实基层治理“一张网” 做强惠民服务“主阵地”

近年来，重庆市北碚区天生街道坚持党建引领基层治理，全面推进基层治理精细化、服务群众精准化，依托“141”基层智治平台，建立“多网合一、一网统管”网格化服务体系，采取“线上+线下”的双服务模式，通过多元力量参与，让基层治理由单兵作战转为协同善治，实现“人在格中走、事在格中办、情在格中系、难在格中解”，以“小网格”赋能基层“大治理”。

## 抓实网格建设 提升治理组织力

建强网格组织。天生街道位于北碚老城中心城区，是西南大学所在街道，面积7.6平方公里，常住人口10.5万人。辖区集老旧小区、优质学区、商业街区于一体，

具有老旧小区多、在校学生多、群众诉求多、兜底责任重等特点。为精细网格治理，街道按照“人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效、功能相对齐全”的原则划小治理单元，划设社区网格105个、专属网格2个。坚持将支部建在网格上，截至目前，已单建网格党支部43个、党小组62个，形成“社区党组织—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”四级组织架构，有效激活基层党组织的“神经末梢”。

配强网格力量。坚持好中选优，优化队伍结构，提升整体素质。按照“1+3+N”配备要求，构建“1名网格长+1名专职网格员+1名兼职网格员+1名网格指导员+N名网格志愿者”网格队伍，配备专职网格员105名、兼职网格员

105名，45名在编职工全部下沉任网格指导员。通过在职党员回网格、共建单位包网格、校地结对联网格、专业力量沉网格、“天生卫士”进网格，已动员128名在职党员、224名单位职工、68名水电气讯专业力量、558名西南大学在校大学生、628名“天生卫士”志愿者成为网格N力量。同时，街道已与西南大学国家治理学院签订校地合作协议，将动员更多高校学生成为网格N力量。

筑强网格阵地。网格在哪里，党建阵地就建到哪里。按照便于联系群众、反映民意、开展服务的原则，重点在城市小区、商圈广场、学校周边等居民群众较多的区域，充分利用老旧院落、闲置房屋等资源，以及通过共建单位联建等方式着力推动党建阵地进网格全覆盖。

天生街道整合信访接待中心、天生卫士志愿服务中心集成打造基层治理指挥中心，成为网格线上指挥最强阵地。联合区供电中心打造电暖天生网格党群驿站，联合西南大学打造“天生卫士·校地同心”网格党群驿站，建立“初心小站”“碚暖新”驿站5个，打造群众“家门口”的网格服务阵地。

## 抓牢网格管理 提升治理执行力

细化任务清单。网格治理精细化、精准化，必须完善清单化管理服务机制。基层治理指挥中心结合街道实际，细化网格员“6+1”责任清单任务26项，明确走访要求及走访频次，照单下发网格重点任务3万余件，确保重点人员关注到位、重点场所排查到位、重要政策宣传到位。同时，以群众需求为导向，制定为民服务事项目录清单，在社区党群服务站、网格党群驿站推广帮办代办服务，组建以网格员、微网格员为主的帮办代办服务队伍，实现“网格员+代办员”两员有机融合，让群众办事少跑腿甚至不跑腿。

强化业务培训。网格员是基层社会治理的“神经末梢”，是网格区域的“活地图、活户籍、活档案”，在采集基础信息、收集社情民意、排查安全隐患、化解矛盾纠纷等方面发挥着重要作用，因此提升他们的业务能力至关重要。街道、社区每月开展“一长三员”业务培训，每周通报各网格履职情况，每日督查“三率”，推动网格员构建与整体智治相适应的知识体系、话语体系、能力体系。今年以来，累计开展网格员基层智治专题培训15次、基层智治应知应会知识测评2次，发放应知应会手册500本，网格员数字化能力水平大幅提升。

量化考核评价。为充分激发网格员工作动力，街道修订网格员管理办法，制定正向激励、反向约束的五星考核评价机制。坚持日调度、周通报、月复盘、季评价，定期开展晾晒比拼，精神奖励、物质奖励双管齐下，2023年评选五星社区3个、五星岗位12个、五星专职网格员30人，2名优秀专职网格员进入

社区工作者队伍。利用“美丽天生”微信公众号发布志愿服务活动信息，通过荣誉积分晾晒，积分兑换服务等形式调动更多N力量参与到基层社会治理中来。

## 抓细网格服务 提升治理协同力

当好社情民意收集员。网格作为基层治理的作战单元，是收集社情民意的重要窗口。街道充分发挥网格员“人熟、地熟、情况熟”优势，推动网格成为聚民智、解民忧、惠民生的平台。线下，通过日常巡查、排查重点场所、上门服务等方式全面采集网格内的人地物事组织等基本要素信息，确保提户知人、提人知事、提事知情。线上，深化线上网格与线下网格融合融通，建立“云网格”105个，1.9万余名居民进圈入群，实现诉求响应更快、问题治理更准、服务触角再延伸。截至目前，网格员核采入户信息10万余条，累计上报居民诉求1.6万余件。

当好矛盾纠纷调解员。“小事不出网格、矛盾不上交、服务不缺位”是网格员的工作信条。街道积极发挥网格员排查矛盾纠纷的主力军作用，要求全体网格员对排查发现的各类矛盾纠纷，第一时间上报智治平台并做好相应预警。网格员主动发挥贴近群众优势，将情感沟通和依法处理有机结合，切实把80%以上邻里纠纷、家庭矛盾防范在了萌芽状态、解决在了初始阶段。今年以来，网格员线上线下排查矛盾纠纷1.4万余件，解决邻里矛盾等关键小事602件。

当好方针政策宣传员。网格员长期与居民打交道，擅长用居民愿意听、听得懂的家乡话打通语言壁垒，融“大理论”于“家常小事”，化“大政策”为“身边小事”。整合网格内宣传力量，将党的二十届三中全会精神等编排为民间小调、快板小品，寓教于乐，让政策法规深入群众、深得人心，营造平安法治和谐稳定的环境。今年以来，网格员采取多种形式广泛宣传医保政策、防电信诈骗知识，发放各类宣传资料10万余份，悬挂横幅200余条，帮助解答群众政策法规咨询3200余人次。



重庆市北碚区天生街道社区网格员入户了解独居老人情况。



重庆市北碚区天生街道组织开展社区专职网格员全覆盖培训。