

# 山东省烟台市蓬莱区： 开展党建引领小区(网格)集成治理

■记者 郭文治 李静雯

近年来,山东省烟台市蓬莱区聚焦小区(网格)这一城市基层治理的“最小单元”,不断深化党建引领小区(网格)集成治理,聚力强网格、建组织、解难题、优服务,将党的工作融入群众柴米油盐、服务送进城市千家万户。

## 坚持末梢聚能 将治理层级延伸到小区(网格)

蓬莱区以提升党建引领城市基层治理效能为核心,将组织体系、工作力量、服务阵地系统延伸到小区(网格),推动为民服务直达末梢、基层治理效能不断增强。

织密“一张网格”。在保持现有329个城市网格不变的基础上,以50—80户为标准,精细划分2083个楼栋(院落)微网格。坚持网格建到哪里,党组织就跟进覆盖到哪里,根据“一小区多网格”或“一网格多小区”等实际,因地制宜组建小区(网格)党支部122个,综合采取社区工作者下沉、党员网格员兼任、选聘“五老”人员担任等方式,选优配强小区(网格)党支部书记;以微网格为单位,设置楼栋(院落)党小组781个,依托党员骨干、红心楼栋长等挂牌党员中心户1034个,构建起“社区党委—小区(网格)党支部—楼栋(院落)党小组—党员中心户”四级组织体系。有社区干部反映:“以前一名专职网格员要联系几百户居民,通知一件事还要挨家挨户打电话,得用大半天时间。现在通过微网格组织体系,两三个小时就能搞定,基层党组织的工作触角像‘电网’一样通到了千家万户。”

建强“一支队伍”。全面组建社区工作者“下沉定岗”、专职网格员“常态驻点”、社会力量“共驻共建”、党员群众“主动参与”的网格治理队伍体系。选派305名社区工作者定岗小区(网格),制定涵盖日常出勤、工作纪律等5类16项职责清单,发放民意日记,常态化下沉走访;组织329名专职网格员驻点小区(网格),实行每天常态巡访、每月重点巡访、每季度全面巡访“三访民情”工作模式;推动117个“双报到”单位包小区(网格)、3500余名党员包楼栋,选派41名社区民警、法律顾问担任“治理专员”,定期开展环境整治、小区议事等

活动;将1345名群众能人纳入治理人才库,实行平急结合工作模式。登州街道东城社区从群众骨干中招募102名楼栋管家,引入社会组织、志愿者等力量,成立1164人的楼栋帮帮团,建立暖心问候、结对帮扶等机制,合力管好邻里共享的“幸福楼栋”。

打造“一批阵地”。开展小区公共资源规范化清理,通过查图纸、查现场、查合同、联合会商“三查一会”方式,清收小区公共用房26处1.2万平方米。在全市率先开展小区党建阵地规范化提升行动,首创小区党群服务站、小区出入口“幸福驿”、楼栋出入口“红心楼栋”、党员家门口示范区“一站三口”建设标准,布点建成“一站三口”党群服务阵地32处,打通了联系服务群众“最后一百米”。紫荆山街道推动小区党群服务站实体化运行,由支部书记担任站长,网格员、物业管家驻点办公,下沉老年证办理、公积金提取等4大类21项政务服务事项,设置“帮办代办”“物业问题我来办”等窗口,实现社区服务、政务服务、物业服务“一站通办”,让群众少跑腿、办好事。

## 坚持为民解难 将精细治理融入到小区(网格)

蓬莱区聚焦群众急难愁盼,通过打造智慧平台、健全处置机制、搭建参与载体,用心用力解决群众的烦心事、揪心事,让群众感受“家门口的幸福”。

打造一网办理智慧平台。依托仙境“e网通”党建引领基层治理云平台,整合人、房、事、物、组织等基础数据,绘制出全域全空间、人地房全要素、诉求全覆盖的电子数据库,为精准施策提供数据支撑。整合“12345热线”“城市通”等6条群众诉求渠道,优化“精准派单—首接响应—督导督办—群众评价—结案归档”五步走诉求办理流程,以数字化手段赋能小区(网格)诉求快速响应、高效办理。蓬莱阁街道在128栋居民楼栋张贴“e网通”二维码标识,发现问题及时上报,建立事项办理一日受理、两日办结、三日反馈的“123”工作制度,今年以来处理矛盾调解、环境卫生等问题2000余件。

健全物业问题处置机制。开展小区物业问题专项治理,选取15个群众高投诉小区作为重点整治对象,安排区街两

级领导点对点包联,今年以来提级召开物业问题治理座谈会6场次,建立物业问题分级处置机制,指导小区层面召开“三方办”联席会议98场次,协调解决物业难题245件。出台小区物业服务质量考评办法,推动52家物业企业认领共建项目1453个,全覆盖开展“物业经理接待日”活动92场次,推动物业企业提升服务质效。登州街道海景苑小区依托小区党群服务站设置物业问题联合接访岗,整合8个职能部门及3家专业调解组织资源,通过联席会商、现场办公等方式高效解决垃圾清运不及时、电梯维保滞后等47项问题。

搭建多元共治参与载体。全面推行家园议事协商机制,规范提事、商事、办事、评事等程序,搭建“杏韵”邻里会客厅、“幸福彼岸”议事会等有特色的议事载体,引导“双报到”党员、综合执法有序参与,今年以来通过群众协商化解800余件矛盾纠纷。实施“幸福合伙人”倍增计划,以社区为单位发布“幸福合伙人”招募令,采取公推、自荐等形式招募小区治理带头人164人,组建共享奶奶等小区志愿服务组织53支,吸纳5600余名党员群众参与,今年以来评选10个区级优秀“幸福合伙人”。蓬莱阁街道宝龙小区居民常桂荣是一名“红心楼栋长”,去年申请加入小区“幸福合伙人”,牵头组建环境卫生巡查队,带动15名退休群众发起随手拍行动,整治垃圾乱堆、栅栏破损等问题150余件,让小区环境得到了有效改善。

## 坚持幸福可感 将服务载体嵌入到小区(网格)

蓬莱区聚焦服务关键人、办好关键事,从群众服务需求入手,不断整合服务资源、拓宽服务载体,全方位提升服务的精度和温度。

营造场景化服务。对全区331个小区开展评估分析,精准划分为老旧小区、学区房等6种类型,采取上门走访等方式,收集居民各类建议1200余条,因地制宜制定邻里、健康、就业、教育、低碳、智慧等六类小区服务场景建设指南。各小区(网格)党支部因地制宜领办幸福拼桌、仙境睦邻集市等服务场景100个,并结合居民需求回访、满意度测评及时优化调整,让群众在“家门口”体验看

得见的服务。蓬莱阁街道碧桂园小区党支部领办的“仙阁家宴”,吸引近千名小区群众共食一桌餐、共赏一台戏,让“陌邻”变“睦邻”;新港街道蔚蓝彼岸小区党支部领办的“新馨港湾睦邻集市”,将维修、织补、磨刀、理发等21个便民服务摆上集市,为小区群众提供一站式便捷服务体验。

引入专业化服务。聚焦居民“小修小补”“小采小买”等高频需求,推动10个小区党支部领办便民工坊,全面推行“以空间换服务”“低偿+公益”等6种可持续运营模式,吸纳“幸福合伙人”进驻,为居民提供缝补、理发、小家电维修等平价或低偿服务,成功引入“幸福食堂”、幼儿早教等专业化便民服务项目17个,小区自我“造血”与运营服务能力显著提升。紫荆山街道晒甲河社区创办了“He”合创梦便民工坊,通过“以空间换服务”方式无偿引入

巧姐工作室,开展非遗钩针等“订单式”培训,帮助50名宝妈和失业人员实现“家门口”灵活就业。

提升定制化服务。紧扣“一老一小”重点群体需求,搭建“老年大学进小区”“假期托管营”等关爱平台,选聘小区退休教师、大学生志愿者提供课业辅导、兴趣培养等定制课程。推出日常照料、健康义诊、文化娱乐等专属服务套餐,推广“爱心门铃”“一键呼叫”等适老化改造和应急服务,惠及“一老一小”群体1.5万余人次,实现老有所养、幼有所育。登州街道开展“童心向党 筑梦成长”夏令营,由社区党组织领办,整合辖区社会组织、志愿者等资源,开设红色教育、非遗文化等9大类32场课程,惠及儿童1300余人次,既丰富了辖区儿童暑期生活,更为家长解决了“看护难”问题。(图片由烟台市蓬莱区委组织部提供)



烟台市蓬莱区蓬莱阁街道宝龙国际小区党支部组织开展儿童心理沙盘活动,丰富暑期儿童生活。



烟台市蓬莱区紫荆山街道晒甲河社区党委引入“幸福合伙人”,开办“巧合微工厂”便民工坊。