

山西省临汾市乡宁县： 建强社区工作者队伍 推动基层治理提质增效

■记者 郭文治 李彤彤 通讯员 班筱丽 王永钦

山西省临汾市乡宁县共有11个社区、142名专职社区工作者，为进一步加强社区工作者队伍专业化建设，确保社区各项工作有效推进，乡宁县制定了《乡宁县专职社区工作者考核办法》，探索形成“指标科学化、过程动态化、结果导向化”的“三维一体”考核模式。通过细化考核标准、创新评价方式、强化结果运用，有效激发社区工作者干事创业活力，推动基层治理质效双提升。

聚焦精准设标 构建“双轨制”考核体系

推行“共性+个性”分层设标。针对社区类型多样、治理需求差异化的现实，乡宁县构建“基础共性+特色个性”的“双轨制”指标体系。基础共性指标涵盖政治素质、日常表现、工作实绩、民主测评4方面15项指标，始终将政治标准置于首位，明确考核硬性要求。个性特色指标则根据做出突出贡献和受到表彰的工作进行加分。比如，云台府小区被选为市级“千万工程”观摩点，负责该项工作的社区党组织书记和包联的专职社工个

性特色指标获专项加分。

实施“书记+社工”分类考核。针对社区党组织书记与专职社工职责差异，设置差异化工作实绩考核。在工作实绩考核中，突出社区党组织书记的统筹能力与应急能力，涵盖党建工作、社区建设、社区服务、平安建设及其他重大事项等内容。专职社工工作实绩考核侧重业务技能与影响力，包括分管的条线业务完成情况、包片联户工作等内容，实现了“双标双考、一类一策”精准考核。

聚焦多维考评 打造“全链条”动态管理

健全多元评价机制。乡宁县强化组织领导，制定考核方案，成立考核小组，抽取社区党员和居民代表作为评议人员，通过定性考核与定量考核相结合、自上而下与自下而上相结合的方式，通过“述—查—评—谈”的形式开展综合考评。

创新多方协同路径。由社区组织召开工作实绩评议大会，现场动态晾晒工作实绩。社区工作者结合实际工作互相评

议、社区党员和居民代表全程参与评议，乡镇班子成员对社区党组织书记进行专项评议。评议全部实行匿名登记，实现全面、公正、科学的考核评价。

构建长效运行机制。考核运用日常考核与年度考核相结合的形式，考核组和评议人员从入户走访、事件处置、工作考勤等数据中，多渠道全方位了解专职社工日常工作情况。结合年终“三查三看”（查日志、查台账、查现场，看进度、看质量、看反馈）机制，并通过交流谈话，对全体社区工作者工作情况进行全面“诊断”，实现考核动态化跟踪管理，打破“年终一考定优劣”局限。

聚焦结果导向 激活“奖优罚劣”内生动力

薪酬绩效动态激励。乡宁县专职社区工作者的考核结果与薪酬绩效深度挂钩，构建“基本工资70%+绩效奖励30%”的薪酬体系。绩效奖励分档浮动，年度考核优秀者上浮50%，年度考核不合格者扣减50%；社区党组织书记考核优秀者加一个星，并奖励1000元，实现



乡宁县营里社区开展专职社区工作者年度考核工作。
乡宁县委组织部供图

个人贡献值与薪酬回报的正向匹配。

职业成长畅通发展。将考核结果作为专职社区工作者等级调整、培养使用、续聘解聘、奖励惩戒、评优评先的重要依据。星级较高的社区党组织书记通过专项招聘可以进入乡镇事业编，特别优秀的可通过择优调任、换届选举等选拔方式进入乡镇班子；社区工作者连续3年考核优秀的纳入“后备力量人才库”重点培养；实施退出机制，明确6类不称职退出情形，如有违反依法解除劳动合同，实行一票否决制。

教育培训精准赋能。通过

考核全面掌握社区工作者的政治思想、能力素质、作用发挥、履职尽责情况，注重考核结果与教育培训相挂钩，针对考核中暴露出的共性问题 and 薄弱环节，在社区工作者培训中设置针对性的专项培训课程，对服务群众工作能力不足者强化实训，全方位提高社区工作者素质和业务水平。

乡宁县考核办法的制定，全面激发了社区工作者勇于担当、积极干事创业的活力，使得社区工作者服务意识更强、响应速度更快、解决问题更精准，考核的“指挥棒”效应促使社区服务效能全面提升。

甘肃省张掖市高台县： 走出干部好作风 取得治理好效果

■中共高台县委组织部

“咚、咚、咚……”在甘肃省张掖市高台县城关镇医院西路社区，独居老人张大爷家响起了一阵清脆而熟悉的敲门声，敲门的是张大爷的贴心人——社区网格员小孙。这看似平常的敲门动作，正是高台县城关镇社区工作者（网格员）每日开展入户走访的生动写照。今年以来，高台县紧盯问题发现在一线、矛盾化解在一线、工作落实在一线目标，出台《关于加强和规范社区工作者（网格员）上门服务联系服务群众工作的实施意见》，从4个方面细化明确16项具体任务，推动社区工作者（网格员）下沉一线主动解难，实现从“坐等群众来找”到“主动上门服务”的转变。

宣传教育常态化

“以前这些政策条文多，内容繁杂，看不明白。现在网格员上门讲得清清楚楚，有啥疑

问当场就能问，太方便了！”城关镇怡园小区孟女士说。高台县聚焦居民关心的养老、医疗、低保、临时救助等惠民政策，搭建“线上+线下”立体化宣传矩阵，通过上门走访宣传与微信群转发消息等方式，不断提高居民政策知晓率。同时，常态化开展法律法规、反诈知识等入户宣传，每月开展1次法律服务进社区活动，通过法律讲座、法律咨询、以案释法等形式，引导居民群众自觉尊法、学法、守法、用法。在做好政策法律宣传的同时，定期组织开展文明礼仪、文明旅游、文明餐桌、文明交通等“做文明有礼高台人”主题活动，引导居民群众积极参与征地拆迁、飞线整治、燃气入户等中心工作。

民情处置高效化

“李大爷，刚刚您在‘惠民高台’微信小程序上反映的诉求我们收到了，现在马上过来处理。”近日，天和家园小区居

民李先生家的房顶因为楼上漏水被泡坏，在“惠民高台”上反映后，社区党委书记第一时间安排网格员处理解决，当天下午就将这一问题和谐化解，得到了当事人双方的满意评价。

围绕居民群众关心关注的热点难点问题，高台县依托“大数据”“互联网+”等技术，创新开发智慧社区管理服务平台，以“惠民高台”微信小程序为前端服务口，居民通过“请您反映”“帮您办事”等功能模块将发现的安全隐患、诉求建议等及时反映，社区通过智慧社区管理服务平台及时分解交办，按照小事急事网格员1天内“立说立办”、一般诉求网格党组织3天内“协商共办”、难事要事社区党委5天内“专题研办”、重大事项镇党委1月内“协调督办”的网格民情处置“1351工作法”，由辖区网格员会同物业企业、业委会成员等力量进行线下办理。并从完成是否到位、推进是否有力、成效是否明显、群众是否满意“四个

维度”对事项办理情况进行跟踪回访，形成高效处理机制和网格管理闭环，实现了让“数据多跑路、居民少跑腿”。自平台开发运行以来，先后收集解决居民问题诉求2500多件，问题办结率和群众满意度均达到95%以上。

走访服务精准化

以前，对于社区里一些高龄、行动不便的老人来说，每年的养老待遇资格认证是件烦心事。如今，网格员上门服务，将这件烦心事变成了家门口的便利。“张奶奶，您看着手机镜头，眨眼、张嘴、转头，好了，认证成功啦！”在高台县城关镇祥和苑小区，网格员小候正在通过手机APP为行动不便的张奶奶办理人社认证。张奶奶欣喜地说：“我腿脚不好，多亏了你们上门服务，办事方便多了！”

今年以来，高台县紧盯年老体弱、困难群众、留守儿童等

6类不同群体，“因人制宜”提供精准化、个性化服务。针对年老体弱人员嘘寒问暖、困难群众排忧解难、特殊人群沟通疏导、留守儿童照看管护、新就业群体关爱服务、流动人口精细化管理，根据不同类型群体细化走访服务内容，并按照每月2次至每半年1次的频次明确入户走访时间，确保社区工作者（网格员）每人每年走访居民群众的工作时间不少于50%，每年至少对网格辖区内住户全覆盖走访一遍。同时，紧盯春节、端午、中秋、重阳等传统节日，常态化组织开展敬老爱老、帮残助残、暖心关爱等系列主题活动，推动社区服务从“点上”向“面上”转变。

一次次入户走访，走的是路，访的是情，聚的是心。高台县社区工作者（网格员）用脚步丈量民情，用真情服务群众，将一声声温暖的敲门声化作动听的音符，奏响了一曲“网格零距离、服务心连心”的和谐乐章。