

广东省佛山市禅城区： “党建＋智治”推动基层治理数字化转型

■记者 郭文治 李静雯

走进广东省佛山市禅城区祖庙街道智慧指挥大厅，工作人员正在监控大型活动“秋色巡游”现场，高效保障现场人员调配，迅速解决突发问题。在“行通济”“北帝诞”“秋色巡游”等极具佛山特色的大型活动中，智治中心一直在幕后提供全方位、立体化保障，护航文旅活动精彩呈现。

近年来，禅城区社会经济蓬勃发展，常住人口密度不断增大，大量“新市民”在为城市带来发展机遇的同时，也加剧了诸多民生堵点痛点，叠加历史遗留问题，传统“被动响应、单线作战”的治理模式已难以应对多元诉求。为此，禅城区以祖庙街道为试点，构建“党建＋智治”模式，通过机制创新、技术驱动与多元协同，推动基层治理向“系统化”“主动预防”转型。

“智慧中枢” 实现精准高效

打造指挥调度“智慧中枢”，构建“一横三纵”指挥调度体系，横向联通街道各职能部门，纵向贯通区智治办、村居智治工作站、社区微网格，实现全域覆盖、层级分明的治理网络。创新打造“一体指挥”值班值守模式，整合综治、

应急、消防、防灾等部门值班力量，统一进驻、值守与指挥，打破街道值班“多支指挥棒共舞”局面。依托该体系，达成“秒级响应、智慧赋能、整体联动、处置高效”的总体应急处突目标，实现指令“一体下达”、态势“一屏尽览”。2025年上半年数据显示，突发案件处置效率提升70%。

秉持“提质量、优服务”的理念，优化“12345”热线运行工作机制；实施“派单准—复单严—协单紧—督办快”四级工单运作模式；创新打造“12345热线＋生态网格”双派单模式，实现智能分派、限时流转、跨域联动的运作机制；推行“首接负责、分级研判、动态回访分级管理”模式，形成诉求响应率、解决率均超97%的治理新格局。

以东华里小学周边交通整治为例，祖庙街道联合交通、公安、教育、社区、学校及物业等多方力量，增设隔离围栏等设施，实施高峰时段交通管制，设置“潮汐车道”，组建“家长护畅队”，规范接送秩序。整治后，校门口车辆通行效率提升近40%，市民回访满意度达98%。据统计，目前12345热线涉及校园周边交通拥堵的同类投诉已大幅减少，真正实现“办结一个案例、带动一

片治理”的治理效果。

“联合会商” 打破职责壁垒

“当前经济社会处在高速发展后的转型变革时期，社会矛盾和问题不断交织叠加，并呈现出复杂性、多样性、专业性和面广量大的特点，容易出现各职能部门职责不清、职能空白情况，需要强化高位统筹力度，提升治理效能。”禅城区祖庙街道智治中心负责人说。

针对复杂、跨部门问题，制定实施《深化生态网格“多元共治 智慧管理”运行的工作方案》，在全区率先建立系统化的“联合会商”机制，打造层级联动、高效协同的“四级会商”流程。成立“综合协调突击队”，由党员骨干组成，聚焦各类归属不清、情况复杂、民生关切“顽疾痼症”，通过现场勘察、联合会商、专项整治“三步走”，实现靶向治理。

位于禅城区永安路的富力广场因历史遗留问题导致污水管网堵塞，引发居民投诉。“综合协调突击队”经实地查明原因后上报街道，由街道成立联合工作组会商，明确牵头部门，协调多方资源，仅用15天就彻底消除污水返涌隐患，

获得群众好评。今年以来，“综合协调突击队”通过现场实地勘查、档案调查等方式，统筹召开“联合会商”30次，解决历史遗留和疑难问题48件，取得了良好治理效能。

坚持梳理一批，理顺一批，定期对各类“联合会商”统筹解决的疑难案件进行建档跟踪，做到一案一档、同类归并。以祖庙为例，今年共梳理出涉及10个职能部门共16个职责不清疑难无主事项，推动出台《职责不清工作事项责任分工》，明确牵头单位，疑难工单处理时长从原来的平均3个工作日下降到1.5个工作日，效率提升100%，确保群众烦心事受理解决“不卡壳、不掉链”。

“未诉先办” 实现主动预防

日前，禅城区同福社区网格员在巡查时发现汾江中路187号外墙一段下水管道摇摇欲坠，存在重大安全隐患。网格员当即上报，智治中心接报后，迅速联动消防中队，精准消除隐患，获得居民好评。借助一体指挥平台实施统一调度，充分发挥生态网格员“移动探头”和“治理尖兵”作用，真正实现“未诉先办”。

禅城区全面推进生态网格

工作。比如，祖庙街道将辖区划分为117个主网格和91个飞地网格，共计208个网格。在此过程中，将原有13个部门延伸到村（居）的业务网格整合成一个“综合网格”，实现基层减负与效能提升。以党员为优先，每个村（居）智治工作站配备“1正1副”共2名站长以及2名专职网格员，问题发现率提升了35%。

以党员带动群众，发挥群众“人熟地熟诉求熟”优势，发展壮大社会多元力量，扩大社会共治队伍，激活社会治理内生动力。截至目前，祖庙街道“生态网格”系统记录在册的兼职网格员共947人，其中党员309人，通过“禅参与”公众号上报案件共590宗，群众参与社会共治积极性显著提高，社区管理从以往的“独角戏”逐渐转变为多元共治“大合唱”。

禅城区聚焦清单管理，系统梳理出392项入格事项，涵盖矛盾纠纷、社会治安、城市管理、公共安全、公共服务等城市综合治理的各个领域。禅城区将党组织作为贯穿治理体系的主心骨，持续加强小区党组织建设，确保党的组织和工作覆盖到基层治理的每一个角落。

同时，禅城区持续深化“镇街吹哨、部门报到，村社吹哨、党员报到”机制。依托党建引领基层治理协调机制，对于网格自身无力解决的复杂问题，建立起“网格一村（社区）—镇（乡、街道）—区级”的问题逐级反馈流

贵州省遵义市播州区： 织密“小网格” 赋能“大治理”

■记者 郭文治 李静雯 通讯员 叶国伟

基层治理，是国家治理的“神经末梢”，更是联系服务群众的方式协同解决，形成了“网格呼叫、各方联动”的高效响应机制。截至目前，已累计召开各级党建联席会议80余次，成功推动解决各类问题35个。

从“独角戏”到“大合唱” 织密治理“一张网”

“我们小区停车位紧张的问题，通过网格员反映后，社区很快牵头召开了联席会，联合住建、城管等单位现场办公，最终协调出解决方案。”提到网格治理，龙泉世家小区居民罗春强赞不绝口，“以前反映问题不知道找谁，现在身边有了‘自己人’，解决起来又快又实在。”

罗春强的感慨，正是播州区健全完善组织体系，变基层“独角戏”为多元共治“大合唱”的生动缩影。播州区将党组织作为贯穿治理体系的主心骨，持续加强小区党组织建设，确保党的组织和工作覆盖到基层治理的每一个角落。

同时，播州区持续深化“镇街吹哨、部门报到，村社吹哨、党员报到”机制。依托党建引领基层治理协调机制，对于网格自身无力解决的复杂问题，建立起“网格一村（社区）—镇（乡、街道）—区级”的问题逐级反馈流

程。整合行政、司法、社会等各方资源，采取召开党建联席会的方式协同解决，形成了“网格呼叫、各方联动”的高效响应机制。截至目前，已累计召开各级党建联席会议80余次，成功推动解决各类问题35个。

此外，区、镇两级领导干部纷纷“下沉”包保联系情况相对复杂的网格，精准指导工作，重点协调解决网格自身难以处理的跨部门、跨层级复杂问题，将政策、项目、资金等资源精准“滴灌”至基层最需要的地方，为网格治理注入了强大动能。

从“粗线条”到“微治理” 打通服务“最后一米”

在桂花桥街道的一个商住小区，新任楼栋长刘有容正挨家挨户发放“便民服务连心卡”，卡片上印有她的联系方式及水电维修、社区民警等常用信息；而在龙坪镇的田间地头，联户长陈友珍利用晚间闲暇，为她联系的十几户乡亲讲解最新的惠农政策。这些网格员之所以能够如此精准、高效地联系群众，得益于播州区对网格划分的精细化、科学化。

播州区按照“优化设置、多网合一、一网多用”原则，着力推进基层治理网格优化整合，将原有分散的综治、创文、应急、乡村振兴、禁毒等专业网格统一整合为基层治理综合网格。遵循“地域相邻、人员相熟、文化相近、构成相似”的理念，在城市社区以住宅小区、若

干楼院为基本单元划分网格383个，在农村则以自然村落和村民小组为基础划分网格771个，每个网格大概覆盖300—500户。针对规模较大、相对独立、主体明确的产业园区、商务楼宇、商圈市场、公园景区以及党政机关、学校、医院等单位设置专属网格306个，实行差异化、精准化管理。

同时，进一步细分治理单元，在城市社区，针对集中的商住小区设置楼栋长，分散区域设置片区长（楼栋长），在农村则设置联户长，联系覆盖户数原则上不超过100户。在此基础上，优化联户单元划分，按照“邻里守望、便于服务”的原则，将每个联户单元规模控制在30户左右，使得联户长能够真正“认得清人、敲得开门、说得上话、办得成事”，真正将服务管理的触角延伸到了每个角落，打通了服务群众的“最后一米”。

从“兼岗”到“专业队” 激活治理“一池水”

“我既是一名联户长，也是一名老党员。上了年纪还能邻里乡亲跑跑腿、帮帮忙，感觉特别充实。”在南白街道扬州恬苑小区，主动担任联户长的罗昭救道出了许多网格员的心声。像罗昭救这样来自不同行业、怀揣共同热情的身影，正以各自的专业所长和赤诚之心默默奉献，共同勾勒出播州区蓬勃向上、温暖和谐的动人画卷。

播州区按照“因地制宜、专



遵义市播州区世纪花园小区楼栋长刘有容入户宣传防电信诈骗、防邪反邪、未成年保护等知识。

安徽省淮南市八公山区： 执法融入网格中 服务做到心坎上

■记者 孟 航 李静雯

近年来，安徽省淮南市八公山区聚焦提升党建引领小区治理精细化水平，持续推动综合执法向小区延伸，通过执法资源前倾、执法力量前驻、为民服务前移，不断优化小区管理服务，激活治理内生动力，切实提升居民群众幸福感、满意度。

多联共建强引领 推动小区治理“心与力”同频

上下联动强力度。八公山区强化区级统筹协调，区委常委会专题部署综合执法进小区工

作，四大班子联系包保社区全覆盖，区委组织部牵头部署推进，执法部门联席会商，形成高位推动良好态势。深化社区“大党委”建设，吸纳执法部门、物业企业、结对共建单位等协同力量党组织负责人担任兼职委员，通过党建联席会议专题研究综合执法进小区工作，推动各项举措在小区落实落细、落地见效。

横向协同提精度。推行执法单位轮值制度，统筹城管、公安、住建、消防、市场监管、自规6部门负责人担任“轮值片区长”，值勤单位每月轮流牵头会

商，领题解决片区小区堵点难点，扎实开展专题攻坚、专项整治行动。针对小区高频多发执法问题，整合执法资源，研究制定执法公示清单7类29条，厘清部门权责。选派22名小区执法人员经验丰富、群众工作能力强的执法人员入驻站点，公布执法人员信息，畅通“群众呼、队员应”执法直诉渠道。

全面贯通推广度。下发《党建引领综合执法进小区实施方案》，有序推进“站点建进小区里、执法融入网格中”行动。依托小区党群服务阵地，统筹建立

综合执法工作站，以点带面辐射全区13个社区26个小区，打造“应诉即办、应哨即达”的“15分钟执法服务圈”。推动执法部门党支部与小区（网格）党支部签订“进驻”协议，党员执法人员通过担任小区党支部兼职委员、“红色管家”、社区先锋岗等形式加强与小区联系，提升执法共建成效。

“三诉三办”提质效 推动小区治理“精与细”并进

联查联议推优“未诉先办”。

执法队伍按照每月2次进小区的频率开展“联勤入网”行动，细化“安全隐患、环境卫生、违规经营”三个必查清单，做到“综合查一次”。针对巡查发现苗头隐患，简单问题现场解决，复杂问题共议齐抓。执法人员每月列席小区三方议事会了解居民诉求，执法部门与社区、物业、居民代表定期会谈，靠前收集难题、协商推进隐患化解。依托“居民提一支部听一部门办”的执法先议模式，今年以

（下转 B9版）

（上接 B8版）

来，执法部门参与会谈议事43次，推进解决违规私搭乱建、小区充电桩安装、无序占道拦路经营等群众关切问题96件。

联合处置推实“应诉即办”。落实综合执法“四级吹哨”模式，根据问题性质，细分“宣传、应急、执法、攻坚”四级哨，分级吹哨、分级响应、分类处置，复杂问题共议齐抓。执法人员每月列席小区三方议事会了解居民诉求，执法部门与社区、物业、居民代表定期会谈，靠前收集难题、协商推进隐患化解。依托“居民提一支部听一部门办”的执法先议模式，今年以

167件，小区内涉及执法类投诉同比下降20%，居民获得感显著提升。

回访问效推深“结诉复办”。扎实开展“综合执法回头看”，针对工作站月度治理数据进行复盘剖析，精准定位小区高频问题根源，拟定下月网格治理攻坚方案。实行“一案双回访”，注重收集社区、小区（网格）党组书记、网格员、居民群众对执法部门、执法人员处事成效的反馈意见，优化调整工作方式方法，巩固执法成效。定期梳理、共享执法案例经验，对多小区出现的相似问题进行同类同推、类诉齐办，做到化解一件事、规范

一类事，实现执法效能叠加。

群策群力增动能 推动小区治理“智与效”共融

赋活先锋力量。组建执法协管志愿者队伍，明确物业党员、网格员、党员中心户等协管志愿者“事前预警一事中劝导一事事后监督”的职责定位，充分发挥志愿者在小区、网格内的人熟、地熟、事熟优势，延展执法触角至邻里楼栋，常态化开展小区隐患排查、收集上报、协助化解等工作，破解执法部门“管得了却看不见”难题，进一步织密小区治理网络。截至目

前，执法协管志愿者月均参与巡查180余人次，协助执法人员靠前化解纠纷110余起，切实将隐患苗头遏制在小区、消弭于社区。

焕活专精力量。搭建“执法汇智”平台，整合“三官一律”“五老”、调解骨干等专精力量充实执法智库，参与小区治理。针对复杂执法案件，邀请智库成员参与会商，给予法律风险评估，辅助决策，强化执法专业支撑；依托“执法开放日”及各类党群议事载体，动员智库人才参与普法宣传、调解议事，将“普法进社区”摆到群众家门口，开展“身边人

说身边案、普身边法”系列普法活动400余场，切实提升居民法治意识。

激活自治力量。推行睦邻自治积分，将参与纠纷调解、议事协商、隐患上报等自治行为纳入睦邻积分累计范畴，由社区提供日用实物、代办帮办、趣味活动等多元“兑换品”，吸引退休党员、学生等“一老一小”群体率先参与治理活动。通过“一人带一户、一户联一片”模式，114名“老＋小”共治力量带动邻里居民参与违法“随手拍”等治理微行动2500余次，形成了以服务换服务，以自治促治理的良性循环。