

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

“小网格”激发基层治理“大效能”

——包头市昆都仑区团结街道明日星城社区推进市域社会治理现代化工作纪实

本报记者●赵芳

社区网格化管理是一项社会管理创新工程,为把网格化管理做好、做实、做精、做细,包头市昆都仑区团结街道明日星城社区加强网格员队伍建设,构建网格化联动管理机制,配备三大工作“法宝”,强化服务功能,完善“一网治理”机制,全流程、高效能服务群众,让小网格发挥大效能,推进市域社会治理现代化,形成了社会化综合服务共建、共治、共享的“大治理”局面。



网格员为辖区居民发放宣传品。 赵红 摄



网格员入户为行动不便的退役军人采集照片。 樊钱银 摄



网格员与有关部门联合整改“托管班”扰民问题。 赵红 摄

1

“一格三员” 服务群众全方位

“没想到这么快就帮我丈夫找到了工作,真是要谢谢网格员们。”近日,明日星城社区居民张芬表示,多亏社区有了专职网格员、兼职网格员和部门网格员,难事愁事跟他们一说,解决起来容易很多。张芬的丈夫身有残疾,一直没能找到合适的工作,家庭所有开销全靠张芬一人的收入,经济压力比较大。兼职网格员宋金伟得知后,将这一情况报给了专职网格员苏月,苏月通过查找与残疾人有关的帮扶政策和企业用人信息后,为张芬的丈夫找到了合适的工作。

专业专注的网格员是基层社会治理的有力支撑,也是市域社会治理工作的成效体现。

近年来,明日星城社区积极探索社会治理新路径,从建强网格队伍入手,按照每个网格450户左右划分,将社区划分为7个网格。同时,每个网格实行“一格三

员”。专职综治网格员“常驻”网格,负责开展日常走访,并通过智慧昆都仑APP、微信等方式向社区网格长报告工作情况;由楼栋长、单元长、社区老党员、老书记组成的兼职网格员则“巡驻”网格,利用熟悉辖区情况的工作优势,入户走访、了解居民需求、排查矛盾纠纷,及时上报街道社区解决;部门网格员则是吸纳了公安、司法、城管、市场、卫健、教育、水、电、暖、气等部门10名工作人员,每周对网格内的重点区域进行走访,涉及职能问题第一时间对接协调处理。“一格三员”的搭配,让明日星城社区实现了大事不出街道、小事不出社区、困难不出网格。

“要想做好社区工作,不仅要有强有力的网格员队伍,还要有好的机制去推动。”明日星城社区党委书记、居委会主任陈立华介绍道。明日星城社区是一个以经济适用房为主的居住型社区,共有3931

户,住着8000余人,基础设施相对老旧,管理难度不小。为了服务好居民、管理好社区,明日星城社区党委依托网格化治理基础,创新建立了“三四五”工作机制。

在明日星城社区,网格员和社区居委会可以通过“面对面”走进群众身边、背对背”设置意见箱、“网对网”依托“智慧昆都仑”这“三条途径”掌握社情民意。同时,还通过“研判分解居民诉求、办理跟踪解决问题、未解问题上报解决、定期开会反馈评议”四道程序来满足居民诉求,解决群众难题。除此之外,社区还推出了“上门服务、预约服务、代办服务、错时服务、打包服务”五种方式为居民提供利民服务。

“我年纪大了,外出办业务也不方便,有了网格员代办服务,省去很多麻烦,真是太贴心了。”独居老人段阿姨作为“三四五”工作机制的受益者高兴地说。

2

三大“法宝” 社情民意全掌握

“近日,包头市推出不少与退役军人有关的优惠政策,大家把自己网格内的退役军人情况查一下,及时联系符合优惠政策的退役军人,如果有需求就帮助他们向相关部门提出申请。”一大早陈立华给社区的7名专职网格员开会通知后,7名网格员不约而同地拿出工作中一大“法宝”——“社区综治网格包”查询起来。

打开专职网格员苏月的“社区综治网格包”可以看到,除了该网格内所有住户基本信息表外,还有党员信息表、退役军人情况信息表、低保人员情况信息表、残疾人员情况信息表、车库台账、养犬台账等多达数十类表格,而且这些表格都做得十分细化,仅

在车库台账中,记者就看到标明了包括车库所有人、使用人的姓名、联系方式、车库实际用途等一系列的内容。

“前段时间,市里开展全员核酸,我没带身份证。没想到苏月记住了我的身份证号码,省得我再跑一趟。”居民张大姐说。据苏月介绍,每个网格员都会通过基础摸排、随时更新、机动增加、无用删减等方式,始终保持包内信息与社区居民信息一致,真正做到“一包在手、底数全清”。

“有了这些信息,网格员可以更加精准地关注到各类人群不同的需求,更好地服务居民群众,同时,还能公安、消防、社保等不同部门开展工作提供便利。信息全面、

准确的好处在疫情防控工作中尤其突显。”陈立华说。

除了“社区综治网格包”外,网格员必不可少的第二大“法宝”就是微信和“智慧昆都仑”,利用这两个APP,网格员只要一部智能手机就可以看到居民反映的问题、需要咨询的政策、提供的建议等。而《网格员巡记录本》则是第三大“法宝”,记录了网格员每日的工作情况和需要跟踪解决的问题等。“工作有记录,事件有跟踪是网格员开展社区工作的要旨,为居民群众办事,就是要办完、办好、办实。”陈立华说,明日星城社区以网格员为主,辅助信息化手段,形成了解决问题的闭环管理。

3

“一网治理” 矛盾化解在基层

“小区的户外座椅经常不够坐,居民容易有矛盾,可不可以多加几排?”

“别着急,马上就开‘居民问需会’了,会上就反映这个问题。”

苏月告诉记者,“居民问需会”是明日星城社区探索“一网治理”模式中推出的一项重要举措。

不断完善机制和职能部门责任清单,促进相关职能部门条块结合、上下联动,共同推进网格化社会治理,形成“一网治理”模式,为基层社会治理助力。

据了解,明日星城社区统筹整合基层综治力量,成立了以社区党委为核心、辖区内企事业单位党组织为委员单位的社区联合党委,并将各种共建共联党组织吸纳进来,建立联席会议机制,搭建平台,促进他们为社区的管理与服务贡献力量。同时,明日星城社区还建立了定期研判机制,每半月组织召开一次“居民问需会”,社区联合党委成员、部门网格员、志愿者会根据情况到场列席,对列入台账的居民需求、网格员《网格日巡记录本》中的记录及网格微信群中积攒的没有立即解决的问题,进行了分类梳理、任务分解,形成项目服务清单,确保每件事有人盯、有人管。

此外,明日星城社区还形成了联合调处机制,建立了“一站式”矛盾纠纷调处平台,整合9部门力量对排查出的矛盾纠纷问题进行处理,并对社区上报化解不了的矛盾纠纷实行街道吹哨、部门报到、联合调处,促进了排查调处责任的落实,确保“小事不出网格、大事不出街道、矛盾化解在基层”。

多元主体群策群力参与治理,是社会治理的重要特征。社区实现市域社会治理现代化,离不开居委会、职能部门和群众的共同努力。

明日星城社区始终以居民的美好生活需要为导向,建强队伍、完善机制,配备工作“利器”、精御服务,按照“一区一办三中心”布局设计建成了社区综治中心,并设置便民服务区、综治中心办公室、法官工作站、矛盾调解室、五星书记工作室,充分发挥了“小网格”在市域社会治理现代化进程中的“大功效”,形成了独属于明日星城社区的基层社会治理特色和亮点。