

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

# 创新“四个三”网格化治理模式

## ——包头市昆都仑区阿尔丁1#社区打造平安社区工作纪实

本报记者●刘琪

家里“小”事儿找“李书记服务热线”，社区“大”事儿等“周四议事厅”——这是包头市昆都仑区市府东路街道阿尔丁1#社区居民们口口相传的一句顺口溜，也是阿尔丁1#社区推进市域社会治理现代化工作中可圈可点之处。近几年，阿尔丁1#社区党委坚持和发展新时代“枫桥经验”，坚持调防结合、标本兼治，把矛盾化解在基层，确保小事不出社区，大事不出街道，创新“四个三”网格化治理模式，推动建立自治、法治、德治“三治融合”现代基层社会治理体系，全力打造平安社区，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。



社区协调居民反映暖气不热问题。刘琪摄



社区联合物业、公安、城管解决管网改造问题。刘琪摄



社区联合公安解决居民反映问题。刘琪摄

### 1

### “三念三心” 抓核心聚合力

基层是社会治理的基础和重心，基层社会治理是国家治理的最末端、服务群众的最前沿。坚持以党建为引领，把党的领导落实到基层治理各领域各环节，是做好基层治理工作的方向性根本性要求。

坚持以党建引领为理念，齐抓共管筑同心。阿尔丁1#社区将辖区内包头市文旅广电局、包头市图书馆等10家辖区单位的党组织纳入社区联合党委中，通过共驻、共建，落实“三项清单”，推动互联互通

工作深入开展。

坚持以做实做细做强党建工作为理念，思想关怀聚人心。做实党建，就是党建工作与业务工作相互融合，阿尔丁1#社区把创城创卫、信访维稳、安全生产等工作纳入党建整体工作中；做细党建，就是细化党建目标任务，明确每个党员的履责事项；做强党建，就是让支部在各项工作中挑大梁，唱主角，通过打造“最强党支部”，以强带弱，着力把短板补上来，让优势强起来。

坚持以服务群众为理念，生活关怀暖人心。阿尔丁1#社区通过共建单位帮扶、党委帮扶、党员互助帮扶等，让辖区更多的特殊群众生活舒心，安居顺心。

“提升基层治理水平，就要坚持党建引领，通过强化政治引领、打造战斗堡垒、凝聚红色力量，推动党的政治优势、组织优势和群众工作优势转化为治理优势，把党的力量和主张传递到‘神经末梢’‘最后一公里’。”阿尔丁1#社区居委会主任李翠兰介绍说。

### 2

### “三员三驻” 搭框架解难题

阿尔丁1#社区始建于1997年，总面积达35万平方米，是包头市家喻户晓的老旧小区。以前，一提到阿尔丁1#社区，人们会用“房子老”“设施旧”“人口杂”来形容。近年来，阿尔丁1#社区党委以“用社区工作者的辛苦指数，换取辖区居民的幸福指数”为理念，引领社区精细治理和精准服务，全面打造“共治共建共享”的工作新格局。

为了给社区居民们提供精准周到便捷

的服务，13位专职网格员常驻网格，日常通过线上线下相结合的方式为社区5981户11720名居民解决问题。同时，社区发动居民力量，成立了一支由402名居民组成的兼职网格员（楼栋长、单元长）队伍，这些兼职网格员巡驻在13个常驻网格内，当好网格治理的宣传员、监督员。“便民提示牌由于小区改造拆除后没有及时安装”“3号楼2单元楼道内杂物堆放情况严重”……兼职网格员袁

新生在定期巡查时发现问题及时上报给社区，社区协调相关部门及时处理。“身为社区老党员，同时也是社区兼职网格员，我们从小处着手，为社区起到美化环境的作用，这是我的责任和义务。”袁新生感慨道。

在此基础上，社区还配备了由公安、城管、市场、司法等4个部门的10名部门网格员，通过部门网格员进驻网格定期开展联合执法行动，解决各类难点问题。

### 3

### “三查三联” 夯基础促联动

自1998年起，阿尔丁1#社区内自发形成了一个小型早市，20多年来，早市为居民生活提供了很多便利。近几年，早上来社区摆摊买东西的人越聚越多，造成了社区内的道路严重拥堵。“买东西很方便，但每天早上送孩子上学的时候车很多，非常堵，商贩的叫卖声也很吵。”阿尔丁1#社区居民王阿姨说。“有时候会上夜班，不得不在白天补觉，可是楼下的早市从一大早

就吵个不停，让我无法入睡。”社区居民赵女士抱怨道。

这一问题社区工作人员看在眼里，记在心上。通过请示上级部门，同时协调市场、公安、执法等多部门，最终按照不堵路、不扰民的原则，在严格履行疫情防控、环境卫生责任、不影响行人和车辆正常通行、不影响居民正常生活的前提下，因地制宜，合理规划，将早市整体迁址至社区北门外，新的早市功

能完备，亮化、排污设施一应俱全，保洁人员定期清扫。

“在工作中我们发现，很多问题不是一个部门能解决的，需要多部门联动，因此我们运用基础信息排查、资源联享、安全隐患排查、事务联办、环境卫生排查、整治联动的‘三联三查’工作模式，做到一方发现问题，多方参与工作，提高社区精细化管理水平。”李翠兰告诉记者。

### 4

### “三访三服” 知民情顺民意

“感谢党，感谢社区，真的是为我们‘雪中送炭’呢！”阿尔丁1#社区困难户王大爷感慨道。

王大爷是社区困难户，去年，王大妈的一场大病让本就贫困的家庭雪上加霜。阿尔丁1#社区党员在走访中了解到这一情况，立即将情况上报至“周四议事厅”讨论，本着社区事务大家谈、社区治理大家议、社区决策大家定的原则，最终，经过社区代表讨论决定为在本年度患重大疾病、个人医疗费用花费2万元以上的困难户报销2000元医疗费。

这是阿尔丁1#社区“三访三服”工作的一个缩影。“三访三服”，就是党委书记大接访，为党员群众提供满意服务，支部书记大探访，为特殊群体提供精准服务，普通党员大走访，为困境人员提供真心服务。我们想通过此项工作的开展，知民情顺民意，全心全意为居民服务。”李翠兰说。

在“三访三服”工作开展的同时，“李书记24小时服务热线”发挥着“离群众最近，懂群众最多，服务群众最快”的优势，让居民群众有了困难和问题在第一时间里就能通过热线电话联系解决。

据了解，自2014年热线电话开通以来，为居民解决了暖气跑水、下水堵塞、停电停气、各类矛盾纠纷、环境整治、计划生育、高龄补贴等涉及民生的相关问题1500余件，受到了居民们的一致好评。

在热线服务的基础上，李翠兰劳模创新工作室也创建起来。这个工作室以家庭文化建设为目标，开办家庭文化课堂，定期举办家庭文化讲座。工作室联系、邀请文明办、妇联、社会志愿者等单位负责人和相关专家、教授为社区居民讲授中华民族传统文化和中华家风文化，营造和谐邻里、和睦家庭、和睦子女、和睦老人的社区文化氛围；工作室还请社区居民来讲自己家的家风家训故事，以身边人讲身边事感染邻里亲朋，并开展最美家庭评选活动，引导居民做积极向上、文明高尚家风的建设者。

经过不断地尝试和探索，阿尔丁1#社区工作呈现出像“李书记24小时服务热线”“李翠兰劳模创新工作室”“周四议事厅”这样一系列叫得响、作用强的“基层治理新亮点”。近年来，阿尔丁1#社区先后获得全国科普示范社区、自治区文明社区以及包头市先进基层党组织等30多项荣誉称号。

“在社区治理的大路上，我们要把党和政府各项亲民爱民政策落实到位，让社区更温暖，让社会更和谐。”李翠兰如是说。