



“铁三角”扎进楼栋里 “大治理”落到家门口

乌海市海勃湾区以微治理激活基层治理末梢新动能

作为乌海市政治、经济、文化中心,海勃湾区承载着乌海市近七成城镇人口,老旧小区集中、流动人口密集、治理场景多元,如何实现基层善治成为一道必答的民生考题。

近年来,海勃湾区紧扣基层治理精细化、便民化、系统化目标,构建“区级统筹、镇(街道)整合、村(社区)落地”的三级综治中心联动体系,不断优化“网格党小组+专职网格员+楼栋长(单元、联户长)”的基层微治理“铁三角”模式,推动治理单元细化到网格、服务触角延伸至楼栋,在最小治理单元充分释放出治理效能。



民事议事厅

健全网格治理体系 优化“铁三角”善治模式

针对以往治理单元过大、触角延伸不足、响应效率不高的现实,海勃湾区持续优化调整全域网格布局,划分368个综合网格,同步建强区、镇(街道)、村(社区)三级综治中心实体阵地,形成层级贯通、全域覆盖的治理阵地网络,实现了治理力量下沉到底、无缝衔接。

在三级综治中心统筹下,海勃湾区在区级层面

依托高效能运行的综治中心实体化阵地和完善的协调制度,整合政法、住建、人社、信访、妇联等多部门资源,着力解决镇(街道)无法独立化解的复杂矛盾、跨部门事项;镇(街道)级层面定期梳理汇总村(社区)上报的难点问题,统筹辖区派出所、司法所、法学会基层服务站等在驻力量联合处置纠纷、解决问题;村(社区)层面

由“两委”成员牵头负责,直接调度“铁三角”三支核心力量,承担民情收集、便民服务、简易矛盾化解、隐患排查等日常治理职能。

同时,海勃湾区按照“熟悉民情、能力适配、责任心强”的标准,动态优化队伍结构,不断筑牢微治理一线力量根基。

海勃湾区以368个网格为单元规范组建党小组,推选群众威信高、扎根基层的党员担任组长,吸纳在职、退休、物业、商户党员共同参与,统筹网格各项治理事务;通过公开选聘、择优录用,选拔出322名沟通能力强、熟悉信息化操作的专职网格员,承担信息采集、政策宣传、诉求上报、代办服务等常态化工作;根据“群众推选、社区把关”原则,从退休职工、热心业主、志愿者中推选产生2067名楼栋长(单元、联户长),收集民意、调解邻里矛盾。

此外,海勃湾区持续深化警格网格融合,完善联动运行机制,严格落实社区民警进村(社)“两委”班子任职制度,明确社区民警80%工作时间驻守社区,形成了“常态在社区、扎根网格中”的工作格局。工作中,驻格民警们每日联合网格员、楼栋长开展日间巡查、入户走访,重点排查家庭矛盾、邻里纠纷等风险隐患,推动小事不出网格、矛盾就地化解。

强化多维支撑保障 激活“铁三角”长效动力

“铁三角”体系长效运转离不开完善的保障支撑。海勃湾区从队伍建设、积分激励、数字赋能三方面发力,持续激发基层治理内生动力。

针对网格员、楼栋长业务能力参差不齐问题,海勃湾区在区、镇(街道)两级综治中心常态化开展分层分类培训,围绕调解技巧、政策法规、平台操作、应急处置等内容,采用集中授课、案例实操、骨干传帮带相结合的方式,邀请公安、民政、司法、妇联等部门业务骨干现场教学,推动新老人员结对成长。今年以来,已累计开展专题培训34场,覆盖1600余人次,队伍综合履职能力稳步提升。

为充分调动“铁三角”队伍履职积极性,海勃湾区构建了“服务换积分、积分兑权益”的激励体系,将网格党小组党员、专职网格员、楼栋长(单元、联户长)全部纳入积分管理范围,围绕日常走访、民情收集、矛盾调解、隐患排查、便民代办、议事协商6大类履职事项量化赋分。每个成员完成基础工作即可记对应基础分,成功调处矛盾、上报重大隐患、攻坚治理难题等则实行梯度加分。成员所获积分可兑换生活服务券、文体课程、理疗服务、便民折扣等多元权益,让基层力量付出有回报、干事有动力。其中,凤凰岭街道还成立了专项积分管理工作小组,开展积分登记、审核、兑换等工作,并对积分账目实行专人管账、专人核分、每月核定、统一公示,确保积分全程公开透明、可追溯可核查。该机制有效激发了“铁三角”队伍主动履职、服务群众的内生动力,真正以“小积分”撬动了基层“大治理”。

海勃湾区持续深化数字赋能,以自治区综治和网格化信息平台为基底,以“海区E家”小程序为延伸,构建起“双平台联动、全链条赋能”的智慧治理模式,将线下“铁三角”力量与线上数字化体系深度融合,推动基层治理精准化、高效化。

目前,海勃湾区依托自治区综治和网格化信息平台,已实现人、地、事、物、组织全要素入网管理。楼栋长(单元、联户长)收集的民情诉求、隐患线索,由网格员统一录入平台后,可实现“排查—上报—分流—处置—回访—评价”的闭环式处置。截至目前,网格员通过该平台已累计录入矛盾纠纷及隐患1591件,发布风险预警19次,事件处置全程可追溯。

同步上线运行的“海区E家”小程序,则为群众搭建了诉求流转、矛盾台账、统计分析、智慧信访等7大功能场景,群众可通过小程序一键上报诉求、查询办事指南、办理医保社保等高频政务事项,楼栋长(单元、联户长)也可依托平台快速上报民情,实现群众诉求“指尖提交、秒转快办”。目前,该平台已累计受理群众诉求31万余件,办结30万余件,群众诉求平均处置时长大幅压缩,政务服务与基层治理效能同步提升。

从分散发力到协同作战,从粗放管理到精细服务,从被动处置到主动预防,如今,在海勃湾区,遍布街巷的网格党小组、奔走一线的专职网格员、扎根楼栋的楼栋长与单元联户长、建在家门口的议事阵地、触手可及的便民服务,已让治理根系深深扎进了群众土壤。未来,海勃湾区将继续以三级综治中心为中枢,持续夯实微治理“铁三角”工作模式,让海勃湾区的每一个网格都成为平安的堡垒、法治的阵地。

(俞文昕 麻倩)



入户走访

聚焦基层治理场景 释放“铁三角”便民效能

在海勃湾区,“铁三角”队伍在便民服务、矛盾化解、基层自治等场景持续发力,将便民服务送到了群众家门口。

针对老旧小区老年群体多、行动不便居民占比高的现状,村(社区)综治中心梳理社保、医保、证件办理、生活缴费等高频事项代办清单,依托“铁三角”推行代办帮办服务,由楼栋长收集群众需求,网格员集中上门办理,实现了群众“足不出户办事”。

海勃湾区凤凰岭街道和平社区是典型的老旧聚居区,60岁以上居民占比达32%,空巢独居老人较多。社区统筹“铁三角”力量,梳理形成4大类29项便民代办业务清单。今年以来,已累计为210余名行动不便老人上门办理养老认证,完成各类代办服务1300余件。83岁独居老人李奶奶的子女常年在外,以往出门办事多有不便,如今只需告知单元长,就有网格员上门代办,切实减轻了老年人的办事负担。同时,镇(街道)综治中心将独居老人、残障群众、低收入家庭等纳入重点关注范围,建立帮扶台账,实行动

态管理。其中,海勃湾区新华街道综治中心就通过统筹“铁三角”,整合辖区商户、医护人员、党员志愿者等多方力量,共同为困难群众提供点对点、常态化的定制化帮扶服务。

截至目前,海勃湾区依托“铁三角”体系,累计开展各类关怀帮扶服务8300余次,切实把暖心服务送到了群众家门口,让困难群众的生活更有保障、更有温度。

平安稳定是基层社会治理的基础。海勃湾区坚持防范在先、发现在早、处置在小的治理原则,依托“铁三角”队伍常态化开展入户走访。楼栋长们定期巡查楼栋单元,以“唠家常”的方式收集民情民意和矛盾线索;网格员则联合社区民警,同步排查邻里纠纷、设施破损、消防安全等各类风险。在此基础上,海勃湾区滨河街道还创新推出了“3D立体排查法+三阶递进化解法”工作方法,通过“五进小区”活动深挖群众诉求,通过“警辅通”平台实时掌握当日警情,结合12345诉求件、上级转办件动态把控矛盾风险点,实现了风险隐患多渠道捕捉、分层级

化解。据统计,2026年至今,滨河街道辖区警情较2025年同期下降14.6%,12345诉求量同比减少28.1%,成功化解各类矛盾纠纷692件。

为提升群众参与度,激活基层自治活力,海勃湾区以“铁三角”为核心支撑,创新搭建居民议事厅,由楼栋长在日常走访中收集居民诉求,梳理形成议事议题;网格党小组牵头召集居民代表、物业负责人、相关职能部门,共同召开议事会,面对面沟通协商;专职网格员全程做好议题记录、进度跟踪、结果反馈,形成“居民提事—网格议事—社区办事—群众评事”的完整闭环。

前不久,新华街道新南社区幸福小区就通过居民议事厅顺利完成了3个单元楼顶的防水修缮,解决了困扰居民多年的难题。截至目前,海勃湾区已建成42处村社固定议事点、212个小区居民议事厅,累计组织协商议事688次,参与群众4798人次,收集民生诉求2945条,化解公共治理难题412项,成功推动治理模式从单向管理向多元共治转变。