

# 人在“网”中走，事在“格”中办

## 太白湖新区构建网格化治理新格局

记者 李从伟 邓超  
通讯员 马健行

太白湖新区坚持“党建引领、一网统筹”，构建“入网入心蝶变新城”网格化治理新格局，让一批群众急难愁盼问题和矛盾纠纷得到及时办理与化解。



太白湖新区网格员在值班。

### 解决居民们诉求 网格员成“知心人”

“现在居民有啥烦心事，跟网格员说声就行，他们就帮着办了，成了我们的知心人。”提起网格员给社区带来的变化，家住京杭佳苑社区的居民刘福红竖起大拇指。搬进社区前，刘福红住在新兴村，当时村里大事小情离不开村委会干部，村委会干部也大多没有脱离农业生产一线。有时候办一件事，居民跑村委会三五趟很常见，诉求得不到及时解决，意见也不少。

面对基层治理新形势，新区党工委、管委会发展新时代“枫桥经验”，加快推进基层社会治理现代化，在全市率先出台党建引领网格化治理工作文件，建立区、镇街、社区（村居）、基础网格四级网格化服务管理阵地，实现“大事一网联动，小事一格解决”，走出一条新时代区域社会治理创新之路。如今新区划分镇街一级网格2个，社区（村居）二级网格57个，三级基础网格219个（社区网格162个，农村网格57个），明确网格四至边界，实现人、地、物、事、组织等要素全覆盖，按照“一格一员”标准，配齐配强219名网格员。

有了社区网格员畅通群众、社区、街道、新区的沟通渠道，居民的满意度、幸福指数实现“双提升”。以2022年为例，太白湖新区社会治理服务中心办理12345政务服务热线等各类群众诉求47452件，办结率100%，满意率98%以上；按时答复率100%，解决率100%，重点督办工单972件，按时答复率100%，办结970件，办结率99.8%。

### 服务居民“门儿清” “上传下达”解民忧

如何缩小居民心理差距、满足居民多样化诉求？新区探索网格工作机制模式，制定网格工作发展规划，实现制度机制从无到有、网格治理从弱到强、服务群众从“接诉即办”向“未诉先办”转变。

连日来，许庄街道颂运水庭社区居民张英华的社区微信群活跃起来：小区养狗问题、困难家庭政策补贴问题、小区外来人口租房问题……每天，张英华都会将一些政策信息发布在群里，网格里的居民积极回应。

“既然穿上这身衣服，就要对得起居民们的信任。”张英华是社区第十基础网格的网格员，服务社区4栋楼588户居民。自去年10月成为社区网格员后，凭着真心为民办事的干劲，再加上自己的好人缘，张英华很快与居民们打成一片，没事就去居民家聊天，解决居民的生活难题。不仅如此，张英华还需对重点人群进行定期走访，提前预判或了解不同类别人群的需求。网格内有多少党员、多少老年人、多少养狗的居民、多少租房的租客、多少家庭有困难，她都“门儿清”。

“我们的网格员直接面对群众，是推进网格化管理的重要支撑力量。”颂运水庭社区支部委员蒋玉国介绍，社区已建成“三级”网格管理模式，由社区书记担任网格长，综治网格、警务网格、城管网格、创城网格“四网合一”成一个基础网格，每个网格除了有一名网格党小组长，还配备了一名专职网格员，与网格长共同负责每栋楼的网格管理服务。“每楼栋都有对应的楼长、楼

栋长，即微网格员，居民诉求可以随时通过微信、电话等方式进行反馈，社区会第一时间回应。网格员不能解决的，向小区网格长汇报，小区网格长解决不了的，再向社区党组织汇报。”

不仅如此，新区还对网格内居民实行“红橙黄蓝绿”五色管理，重点关注各类特殊群体和重点群体。许庄街道党工委副书记、政法委员冯乐介绍，对绿色标记的常住居民，要求网格员每半年走访一次，定期了解各自需求；对蓝色标记的出租人群，要求每季度关注一次，帮助解决实际困难；对橙色或红色标记的重点人群，则要求每周甚至每天走访一次，及时掌握其生活状况及心理动态。

“2022年，太白湖新区强化基层党组织引领，依托划分的基础网格，将社区组织架构与网格打通，党组织设在网格上，建立‘社区（村居）党委（党总支）—小区党支部—网格党小组（党支部）’的‘党建+网格’模式，直插一线为人民群众办实事、解难事。”太白湖新区社会治理服务中心相关负责人介绍。

### 大数据赋能新区 基层治理“太好办”

在太白湖新区，网格员不是一个人在战斗，他们背后有智慧平台的支撑。

新区以大数据为支撑，建设党建引领网格化治理智慧平台，实时收录人口、房屋、城市部件、重点人员等基础信息，实现数据整合、智能流转、分析研判、业务协同，指挥调度一体化运行。平台探索实施“网上网下”“人防、物防、技防”结合的智能监控、自动预警、精准推送、高效处置新

模式，深化“一屏发现、一口派单、一站处置、一网评效”全流程闭环工作体系，谱写区域治理“智慧先行”新篇章。

平台通过GIS地图、网格员连线调度、高空瞭望探头、视频会议等功能模块，对全区219个基础网格情况实时动态掌握，信息精确到楼、户、人，实现“以人查房”“以房查人”，助力全区网格化管理综合处理和协同联动。

“我们在巡查过程中发现的问题，可以上传到这个平台，问题会被流转到相关部门处理。”张英华指着手机说，里面涵盖事件上报、入户走访、矛盾上报、风险防

控等事项，“有了大数据做支撑，相比过去单纯凭经验处理问题，治理效能得到了大大提升。”

“在网格化治理方面，该平台不仅显示网格员上报的具体事件、办理程度等，还有每月简报分析部门运行情况。”太白湖新区社会治理服务中心工作人员马健行介绍，对限定时间内未完成的超期工单会进行通报，警醒排名较末的部门，以实实在在的奖惩，提高各级网格长、网格员们的工作热情和积极性，提升工单办结效率，真正做到为民办实事、办好事，做到“件件有着落，事事有回音”。

## 局长科长走流程 审批服务再提升

本报济宁5月15日讯(通讯员 赵文娜) 近日，太白湖新区行政审批服务局局长莫瑞良和区社保就业服务部部长史作双到为民服务中心社保窗口，以“办事人”身份全流程体验“异地长期居住人员备案”业务办理。

“政策知晓是否方便？业务流程是否畅通？办事材料是否精简？办理时限是否合理？便民举措是否方便？政策落实是否快捷？”带着这些问题，莫瑞良与史作双从申请、受理、审核、办结、反馈等各环节进行了全程体验，针对事项办理过程中出现的问题提出指导意见。史作双表示，通过“局长科长走流程”活动有助于真正了解业务、发现问题，找出症

结、研究对策，推进社保政策更加完善，社保服务更加精致。莫瑞良表示：“我们要坚持以人民为中心，紧盯人民群众的操心事、烦心事、揪心事，积极回应人民群众的诉求和期盼”。

下一步，太白湖新区为民服务中心将持续将“局长科长走流程”活动作为深化“放管服”改革的重要内容、优化营商环境的重要举措。聚焦政策落实和经办管理服务中的堵点、痛点、难点问题，通过线上体验、线下窗口调研、陪同服务对象办事、召开座谈会、暗访等多种方式，了解实情民意，切实打通服务群众的“最后一公里”，提升企业和群众获得感和满意度。