

百姓舒心 社会和谐

太白湖新区 基层社会治理 融媒系列报道

“党建+网格”模式 直插一线解难题

“26号楼二单元大厅前地漏砖出现破损，麻烦社区帮忙协调处理。”“4号楼二单元4楼的灯不亮”“收到，马上处理。”在社区的对接下，维修人员很快就赶到现场，并制定了维修计划。居民的诉求事事有回应、件件有着落，很快一个大大的“赞”跃然于社区的微信群内。

“社区党组织是党在基层社会治理中的战斗堡垒，为了更好地服务群众，加强基层党组织建设至关重要。”李占强说，“过去由于人手不足、事务冗杂，社区基层治理‘压力不小’，以往居民有事，大多找物业，物业解决不了，就产生分歧，分歧一多，就易滋生矛盾。”

如何通过一套行之有效的体制机制，提升治理效能？2022年，太白湖新区强化基层党组织引领，织密基层组织体系。依托原先划分的综治网格，将社区组织架构与综治网格打通，并将最小组织体系的“网格”进一步细化为“单元”，建立建成“社区（村居）党委（党总支）—小区党支部—网格党小组”的“党建+网格”模式，直插一线为群众办实事、解难事。

首批试点，南风花园社区就在其中。太白湖新区社会治理服务中心将社区划分为6个基础网格，在小区成立党支部，网格成立党小组，构建起“社区党委—小区党支部—网格党小组”的党建“红网格”模式，实现网格党组织全覆盖。

南风花园社区依托社区27幢住宅楼，建立“楼长制”；按照50户或200人左右，细分42个微网格。配备配强网格员、楼长、微网格员（楼栋长），在社区三级党组织的领导下，形成了“社区党委书记（社区网格长）—小区党支部书记（小区网格长）—网格党小组长、网格员—楼长—微网格员（楼栋长）”横到边、纵到底的工作组织架构。社区党委下设小区党支部、星城广场党支部、城投物业党支部，物业经理挂职社区党委副书记，参与社区管理，充分链接商圈资源、物业资源，为社区居民提供全方位服务。

重构之后的组织有啥变化？李占强感受颇深：“每栋楼都有对应的微信群和网格员，楼长和微网格员，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、楼栋长不能解决的，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。”

以“智理”促“治理” 数据赋能高效管理

记者在社区党群服务中心看到，南风花园社区对网格内居民实行“红橙黄蓝绿”五色管理，重点关注关爱网格内各类特殊群体和重点群体。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

记者 邓超 丁安顺 通讯员 马健行 闫丹阳

太白湖新区积极探索网格工作机制模式、制定网格工作发展规划，实现了制度机制从无到有、网格治理从弱到强的飞跃，划分基础网格219个，实现网格全覆盖，打造横向到边、纵向到底、360度无死角的基层治理网络。依托这张“网”，人在“网”中走，事在“格”中办，一批群众急难愁盼问题和矛盾纠纷得到及时解决。

南风花园社区是一个下辖27幢楼、2890户居民的城市社区。作为社区党委书记的李占强每天忙于信息摸排、文明创建、矛盾调解等大大小小的事务，头绪繁多，加班是常态。而如今，令他不敢想的是，自己还能腾出时间研究以往没有时间顾及的社区智慧养老。不只是李占强，社区其他干部也有同感，社区工作能有这番新气象，离不开一张精心编织的“网”。



南风花园社区共有6名专职网格员。



扫码看视频。

次，及时掌握其生活状况及心理动态。

为提升基层社会治理信息化、智能化水平，太白湖新区开发了“网格员APP”，专职网格员进行信息采集摸排，数据统一汇总到区社会治理服务中心，使得社区常住人口信息尽在一张“网”中掌握，在南风花园社区专职网格员共有6名。

今年年初，社区网格员在日常巡查中接到了居民孙传芳管道漏水，需要维修的求助，网格员经过现场核实并拍照后，迅速利用“网格员APP”的“事件上报”功能将维修申请上报至太白湖新区社会治理多网融合智慧平台，指挥中心接线员在确定信息完整无误后，根据事件权属划分将其精准推送给小区物业进行处置。因为全程采用了数字化系统，信息的转交快速又准确，孙传芳家年久失修的生锈金属管道也很快变成了全新的PPR水管。

新区、街道、社区联动采用“汇聚民声—小许听、立接立行—小许办、协同联动—小许报、跟进核实—小许验、反馈评价—小许访”闭环运转流程，网格员通过入户走访、日常巡查、与居民群众拉呱等收集第一手事件信息，及时将收集到的事件问题、群众诉求上报多网融合智慧平台，能现场办结的当场办结，不能当场办结的事件经社区联席会议研判，分流至社区、街道、区级职能部门等层面，进行分类分层级办理。

同时，新区构建“1+1+Z+N”网格服务管理模式，全面落实社区党组织“全科网格”管理主体责任，组建由社区网格长带领的社区网格员、各专业网格员、社

人在『网』中走，事在『格』中办

太白湖新区探索网格化基层治理新途径

区“两委”干部、志愿者等力量构成的网格联动队，实施智能协同管理，对网格员和智能设备收集发现的、处置难度大的问题，由联勤联动队智慧连线相关部门及时处置，通过优势互补、协同互动，积极参与网格服务管理，做实“马上就办、未诉先办、一呼百应”联动治理品牌。

坚持多元共治 凝聚基层“同心力”

“社区计划打造社区居民服务中心，及时解决居民康养医疗问题。”在许庄街道南风花园社区党群服务中心，社区志愿者、居民代表、网格员、民警、城管、两委成员齐聚一堂，讨论热烈，这场“圆桌议事会”开得热火朝天。

“我们决定一个星期开展一次联席会议，由社区党委牵头，结合不同主题，分别组织物业、城管、公安、两委成员及居民代表参加，共同提出治理难点，商议解决对策，同时跟踪反馈，形成治理闭环。”李占强介绍。

此外，南风花园社区建立“睦邻议事厅”，针对居民关心的热点、难点问题协商。李占强介绍，平台不仅畅通了民情民意的反映渠道，解决了一批群众关心的热点、难点问题，还拉近了社区与居民之间的距离，让居民们感受到自己不仅是社区服务的受益者，更是社区服务的提供者，进而打开了“居民说了算”的社区治理“幸福大门”。

无论是健身器材往哪里安装，还是维修楼道损坏的灯具，又或是哪家噪音过大扰了民……社区里的大事小情，在“睦邻议事厅”一一解决。社区的“睦邻议事

厅”只是太白湖新区积极探索党建引领基层治理新路径的一道缩影。南风花园社区逐步推进社区居民协商议事工作，以社区党委为核心，推行“联建+联席”的治理格局，把多方力量整合到党组织领导下的社区网格，推动各类资源在基层有机融合，形成治理合力。实行“党组织+N”联席会议模式，社区党委定期组织召开“圆桌议事会”，联合物业服务企业、辖区共建单位、工会、妇联、居民代表等力量，将原来的协商民主会、民主议事会、物业联席会和业主恳谈会“四会合一”，高效及时解决社区各类问题。

“五彩”志愿服务 居民满意度再提高

“大爷，今天这顿饭是醋溜肉丝和酸辣土豆丝，还有芹菜叶咸汤和荞麦馒头，尝尝合胃口不。”临近中午，太白湖新区南风花园社区网格员王浩拎着打包好的饭菜来到独居老人王大爷家。

为了让社区里年龄大无人照料的老人们吃上热乎饭，去年年初，社区专门建了幸福食堂。“经常在幸福食堂吃饭的老人有100多位，缓解了他们平时的吃饭问题。”李占强说，幸福食堂还根据老人的反馈，每天调整菜谱，翻新花样，让老人们不仅吃得饱，还吃得放心满意。

在南风花园社区，幸福食堂、日间照料中心、幼儿托育中心、四点半课堂已成为社区标配，这些便民配套正是新区探索“五彩”志愿服务新模式的生动实践。

太白湖新区“五彩”志愿服务是将社区服务对象归类，针对不同群体提供差异化、个性化的精准志愿服务，解决群众遇到的困难和问题。“由红色教育、橙色关怀、蓝色调解、绿色志愿、紫色便民组成的‘五彩’服务志愿体系，弘扬正能量，凝聚民心，促进了社区和谐稳定。”南风花园社区两委委员张宜萱介绍，其中，“红色教育”品牌开展党员学习教育，加强社区班子作风建设；“橙色关怀”品牌聚焦“老一小一弱”群体；“蓝色调解”品牌以“睦邻惠客厅”“高亚丽调解工作室”为主要阵地，处理社区纠纷、邻里纠纷和家庭矛盾；“绿色志愿”品牌采取“常驻+非常驻”的服务形式，成立“先锋”“巾帼”等志愿服务队伍，广泛开展志愿服务活动；“紫色便民”品牌则为社区居民提供便民服务。

在“五彩”志愿服务体系的推动下，南风花园社区的志愿服务领域不断拓展，截至目前，共组织各类志愿活动300余次，惠及居民群众2万余人次，志愿服务精神深入人心。社区成立两年多来，做强党建、做活治理、做优服务，先后获得省级“四型就业社区”、济宁市文明社区、济宁市依法治理创建活动成绩突出社区、最佳志愿服务社区等荣誉称号。今后，南风花园社区将继续拓展“五彩”志愿服务品牌，打造更多便民服务内容，将惠民服务活动日常化、多元化、精准化，实现服务范围全覆盖、服务时段全天候、为民服务零距离，居民满意度显著提高。