



关于构建基层社会治理新格局，十九届四中全会指出，“健全社区管理和服务机制，推行网格化管理和服务”“推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好提供精准化、精细化服务”。

社会治理向基层下沉，也就意味着下沉到市民群众最需要的地方去。究竟怎样运用好网格化这一手段，才能满足市民对美好生活的新期待？今年以来，历下区坚持以党建为引领，以网格为基础，以信息化手段为支撑，以志愿服务为助力，不断推动治理重心下移，推进基层社会治理体系建设。

▶历下区基层逐渐实现了由单科门诊变专家会诊的治理方式的转变，构建了共治善治的基层治理格局。



队伍职业化 资源全下沉

历下区：网格治理彰显城市之美

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 刘飞跃

1

建管孵化 打造职业网格队伍

网格是社会治理的基础单元。历下区在加强和创新网格化社会治理工作中，对各部门在基层设立的行业管理网格进行整合，按照居民300—500户一格划基础网格。根据企事业单位、各类园区、重要商圈、商务楼宇、公园、山体、河道规模大小，划定专属网格或就近纳入基础网格管理。

截至目前，全区共划定基础网格860个，专属网格354个，网格划分做到了边界明确、相互衔接、全域覆盖、不留空白。各职能部门按照网格重新划分责任片区配备工作力量，实现了全区基层社会治理“一张网”。

历下区在每个网格都设置了网格指导员、网格长、专职网格管理员、网格信息员，同时将公安、交警、城管、执法、环保等13个职能部门的执法人员和法律服务、社区卫生、心理咨询等社会专业力量整合配属到网格，作为专业力量参与网格化服务管理。截至目前，全区参与网格化服务管理工作的各类人员达到7548人，实现了“基础力量一员一格，专业力量一员多格，联动力量一格多员”。

他们还结合实际创新专职网格员选聘办法，采取自愿报名、社区推荐、街道审核等方式，在辖区常住居民中选聘了910名专职网格员，并每年投入7000万元保障开展工作。这些专职网格员来自于社区、居住在格内，具有基层情况熟、开展工作快等优势，同时也解决了“8小时”以外服务市民的难题。

工作开展以来，网格员及时处理解决发生在居民身边涉及城市管理、民生服务、矛盾纠纷等方面各类事项6万余件，赢得了居民群众的认可，收到锦旗50余面，感谢信80余件。今年1—7月份，全区12345热线综合满意率达到99.64%。

网格员不仅是政府和居民之间的桥梁和纽带，更是二者的黏合剂，只有推进他们的职业化发展，才能更有效地发挥其作用。为

更好地对网格员队伍进行管理、教育和培训，全面提升网格员队伍的“职业化”素养，历下区分别在区委党校和燕山街道挂牌成立了“网格学院”，按照分批、集中培训的方式，对所有网格员进行全面系统的培训。

在全省首家街道“网格学院”燕山街道“网格学院”中，创新设置了6大实景培训模块、42套标准化流程，通过研讨深学、导师带学、实景践学等形式，建设了建管孵化一体化培训基地。同时，设置了1个协商议事长廊、2个网格商超、3个楼院、4个户外实训基地作为户外实践锻炼点。一旦在实操中遇到难以解决的问题，网格员就能在“网格学院”内向导师寻求指导和帮助。

8月27日，历下区2020年第一期专职网格员轮训班在历下区委党校开班，100余名专职网格员将在此接受为期两天的专业知识培训，轮训班将分9期对全区910名专职网格员进行专业培训。

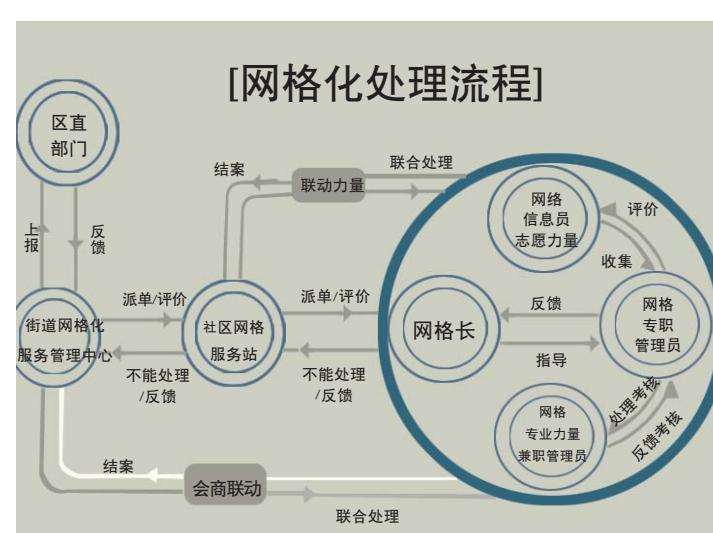
2

资源下沉 集聚“专家”会诊力量

6月23日，历下区文化东路街道和平路第三社区网格员李俊华从13点51分接到居民反映，启动“网格吹哨、科所队报到”工作机制，到14点02分，街道市场监管、综合执法、环保等科室组成联合执法组到达现场、处理完结，前后只用10多分钟就解决了一起有关油烟扰民的问题。

这样的事例正成为历下区基层社会治理的常态。历下区在细化网格划分的同时，强化基层党组织轴心引领作用，全面推行支部建在网格上，实施“工委+专委”模式，即在全区13个街道党工委吸纳480多家驻区单位进入专业委员会，在进一步提升区域治理精细化、服务专业化水平的基础上，推动1500余名机关干部下沉网格、充实力量。

当遇到需协调多方力量共同解决的问题时，网格员可“吹哨”召集专业力量，助推解决网格问题。在“吹哨应哨”过程中，网格员和网格专业力量可互评打分。网格员采集、上报信息，网格专业力量接单、处理问题，每个环节都清楚记录在“爱尚历下”APP上。通过各方力量的协调联动，历下区



为更好地对网格员队伍进行管理、教育和培训，历下区分别在区委党校和燕山街道挂牌成立了“网格学院”。



专职网格员来自社区、居住在格内，具有基层情况熟、开展工作快等优势。

基层社会治理真正做到“街道吹哨、部门报到”。

为了提升网格化治理的效率，加大对专业力量下沉的调度，历下区打造全区基层治理的“智脑”——区城市运行指挥中心，全面打通社会治理、12345和12319热线三个平台。目前，指挥中心平台已联通27个部门的58个信息系统，接入5000多路视频监控，设置社会治理、应急指挥、经济运行、社情民意、民生服务、街道分中心和会议系统7个子板块。

专业力量、智慧平台共同聚焦网格，历下区基层逐渐实现了由单科门诊变专家会诊的治理方式的转变，构建了共治善治的基层治理格局。

3

聚力同心 构建全民志愿格局

如果说，1214个网格撑起了历下区基层治理的骨架，那么，活跃在各社区的1000余支特色志愿服务队则充盈了基层治理的血肉。历下区居民正享受着“人人为我、我为人人”带来的幸福感。

泉城路街道芙蓉街社区的居民遇见难事，就会自发组织起来到某一个院子里喝茶，聊着天就把问题解决了，这就是被中宣部点赞的“小院茶摊”。在历下区，越来越多的居民主动参与到社区议事和治理决策上来，有的加入了全国道德模范房泽秋孝老爱亲志愿服务驿站，有的组织了“小候鸟课堂”志愿服务队，打造了社区学童学后托管特色品牌……

历下区已经建立起“1+4+N”模式即1支全区文明实践服务总队，志愿服务专业队、街道服务大队、社区志愿服务特色队、社会机构志愿队4类N支志愿服务团队的组织架构，逐步形成了自愿参与、全民参与的志愿服务工作格局。疫情防控期间，线上线下就有5000多名志愿者参与，共同构筑了基层社会治理和疫情防控的“志愿长城”。

下一步，历下区将继续联动社会各界各级各界志愿服务资源，以网格化布局、项目化运行、信息化平台、点单式服务、品牌化打造为抓手，进一步弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，为全区构建现代化基层社会治理新格局贡献澎湃力量。