

干线归一“网”小“格”大治理

——“网格化治理的株洲实践”系列报道之一

株洲日报全媒体记者/齐卫国

05

株洲日报

政法

ZHENG FA

周刊



责任编辑:齐卫国
2022年5月16日 星期一
美术编辑:王玺
校对:谭智方

编者按

社区虽小,连着千家万户;网格不大,连着你我他。4月28日,市委书记曹慧泉在市委新冠肺炎疫情防控工作领导小组会上强调:“尤其是要表扬我们社区和一线的网格员工作人员。疫情防控大量的工作是落在他们的头上,他们今天没有坐在这里,但是他们做的贡献是巨大的,正因为有他们在一线,默默无闻的在工作,让整个全市的疫情防控工作,有最后一道防线。对一线的同志,表示感谢!”曹书记对社区和一线网格员工作人员的褒奖,让人们的眼光一下子都聚焦到基层社区,聚焦到社区网格化治理上来了。本报记者走进社区、走进网格,探究“网格化治理的株洲实践”。



天元区新塘社区网格员和社工链接医疗资源为辖区高龄老人上门义诊。 株洲日报全媒体记者/齐卫国 摄



攸县网格员进校园发放疫情防控资料。攸县网格中心吴帅 供图



石峰区清水塘街道白茅村网格员赵兰上户开展疫苗接种推广工作及创文宣讲。 石峰区网格中心郭维停 供图

●网格员织密人民安全“防疫网”

网格员很“善变”,一会变成排查员,严谨细致摸排管控;一会变成交通员,十二时辰守护安全通道;一会变成服务员,为困难患病群众送生活物资;一会又变成宣传员,挨家挨户上门健康宣教……但无论变成什么,他们时时刻刻都心系群众。

“您最近有没有外出,家里有没有人从外地回来的人员接触?”5月1日,在石峰区响石岭街道李家冲社区,网格员熊明艳正逐门逐户敲门排查。熊明艳所在的社区第五网格现有323户,871人,哪家几口人,有没有外来人口,有没有外出的,身体状况如何,需不需要上门检测,经过入户,这些情况

她都了如指掌。

防控疫情,早发现和准确掌握信息是关键。石峰区的每名网格员,从去年的疫情、人口普查,到今年的疫苗接种,再到眼下的防疫,都做了至少3次全面入户排查,对住户信息底子清、情况明,做到每个网格员手拿一本台账、每个被隔离人员一人一档,哪家有人没打疫苗,网格员先知道;哪家有人外出过,网格员先登记……正是基于这种信息的全掌握,石峰区曾经仅用了三天半时间,就顺利完成首轮核酸检测。

全域防疫,涉及面广、工作量大、任务繁重,仅凭村居、社区和网格员的力量远远不够。市综治中心(市网格中心)相关负责人介绍,今年防控疫情,我市统筹调度,组织1.9万多名党员干部奔赴防疫一线,下沉到网格当中,24小时参与核酸检测、隔离看守、重点户走访等工作,形成了联防联控的强大合力。同时,以网格为单位,积极发动社会力量参与,全市近10万人的志愿者、群众等社会力量参与到网格疫情防控中,坚决打赢这场疫情防控的“人民战争”。

通过网格化的精细管理和网格员的细致入微,群众的诉求得到精准解决,实现了“小事网格解决,大事全网联动”,汇聚起株洲抗疫的“大战役”。

●网格化筑牢零距离“服务网”

道路破损、水管漏水、垃圾未清,大问题,只要是群众的需求,网格员就会主动协调解决;邻里纠纷、家庭矛盾,只要居民一打电话,网格员就会在最短的时间内主动上门提供所需服务和解决处理问题……一系列贴心周到的服务,让天元区新塘社区的群众感受到了网格化管理服务带来的实惠与便利。

走进新塘社区,社区网格化示意图就在大厅左侧的墙面上,每个网格用不同的颜色区分开来,分为9个网格,常住人口9170余人。社区的两名成员全部担任全科网格员,社区党委书记则担任全科网格长。

记者看到,一门式服务平台正在对外办公,网格员们耐心回答着群众的疑问,细致入微的服务,让老百姓倍感贴心和温暖。在“网格化管理、精细化服务”工作中,新塘社区网格员郭曲向记者介绍:“我们社区推行的基本公共服务有77项,其中30项事务可以通过社区直接办结,其余47项事务可以通过我们社区受理、上级职能部门办理的方式进行服务。截至目前,社区受理办结事项2913件,办理最多的事项为社会保障卡认证,1373件。同时,我们针对辖区一些行动不便的居民还会提供“帮代办”服务,让群众少跑腿。比

如80岁以上老人的高龄补贴申请,我们会上门办理。通过全方位、多层次地为居民提供服务,大大提高为民服务的效率。”

采访中,新塘社区党委书记、全科网格长肖向红补充说:“我们传承新塘工区支部‘建在生产队上’的红色基因,我们将‘支部建在小区、建在网格上’。”目前,已在9个网格上建立4个小区党支部。依托小区党支部战斗堡垒作用,充分发挥网格化治理作用,将“五个到户”,下沉小区,真正实现“人在网中走,事在格中办”,做到小事不出网格,大事不出社区。

●格防码建成民情“数据库”

截止5月14日,“格防码”来返株人员申报平台上显示,共收到上海市来返株人员33人,北京市来返株人员12人,请大家核实相关人员健康状况,落地株洲后核算检测等信息情况,市网格办工作人员向10个县区市网格中心下达指令。仅30分钟,网格员就将结果汇报上来了,通过这种实时的、动态的地毯式排查,确保申报平台上的来返株人员不落一户、不漏一人,将排查信息进行登记造册并跟踪监测,严格落实了“日报告、零报告”制度,动态掌握实时数据,让防控情况一目了然。

骎骎千里,非一日之功。疫情面前,网格作用之所以发挥好,关键在于日常功夫下得足。紧盯百姓需求,在网格做足“绣花”功夫,才能打通社会治理现代化“最后一公里”。

“李家冲二村57栋居民向网格员反映,电力部门改造施工后,周边居民都对路面修复施工不满意,因该路段

年久失修,施工后只进行简单修复,容易给周边居民出行造成安全隐患,希望社区联系电力部门整改处理。”石峰区响石岭街道李家冲社区五网格熊明艳立即掏出手机打开了网格员专用“石峰区网格化信息服务平台”手机终端,一边将事件上报至云平台,一边向电力部门联系并说明了情况,电力部门得知情况后及时安排施工队伍对路面进行了修复。周边居民通过现场查验,对修复结果表示满意,感谢社区网格员及时帮忙协调处理。修缮后,熊明艳会再次返回实地拍照,上传维修后的照片,形成事件闭环。

在市网格化管理指挥中心大厅,记者看到这里一片忙碌,数名工作人员正通过市“网格化信息服务平台”进行事项交办,对于描述不清的事件,工作人员通过可视化调度功能连

线网格员进行现场确认,做到事件第一时间发现、第一时间上传、第一时间交办,实现群众诉求的快速收集、快速流转、快速处置。

“通过网格化信息服务平台,我们实现了‘一屏观天下,一网管全城’。”市综治中心(市网格中心)相关负责人指着大厅中指挥大屏幕介绍,我们已为全市3261个网格,3402名专兼职网格员配备了移动采集终端,变“群众跑路”为“指尖呼应”,发挥“平安株洲”微信公众号、“诸事达”App客户端等平台渠道作用,推进事项交办功能延伸到全市相关行业主管部门,构建了“网格吹哨、镇街呼应、部门报到”的三级联动工作机制,实现党建引领、一网治理。

截至目前,网格员们根据事件情况、处置情况等逐级上报各类信息10.35万余条,办结10.29万余条,办结率达99.3%,实现群众需求“一呼百应”。



网格员上门叮嘱隔离户落实居家隔离措施。 攸县网格中心吴帅 供图

把矛盾化解在网格

荷塘有个“小许矛调直通车”

株洲日报全媒体记者/周圆 通讯员/刘惠玲

“其实我们没有多大矛盾,都是些鸡毛蒜皮的小事,多亏小许苦心婆心,不厌其烦的帮我们调解,把矛盾解决了。”在荷塘区新苑小区“小许矛调直通车”办公室内,几位居民就油烟扰民问题最终达成和解协议,握手言和,而这也正是余家冲社区打造“小许矛调直通车”品牌矛盾纠纷多元化解工作的一个缩影。

2018年成为网格员至今的许中玉始终紧绷时刻为群众着想、为群众办实事这根“弦”,严格要求自己,从细节入手,点滴做起,备受社区居民信赖,有什么家长里短、邻里矛盾,居民都会主动找到她。许中玉在日常工作中总结出了一套属于自己的“53”矛盾调解工作法,社区更是以她为代表打造了“小许矛调直通车”品牌,架起了党组织与群众有效沟通的一座座桥梁,筑起了维护和谐稳定的一道坚固长城,进一步激活了基层治理的“神经末梢”,“小网格”撬动了“大治理”。

●“和事佬”小许自创“53”矛盾调解法

2018年成为网格员至今,许中玉由原来单一网格员身份变为身兼网格员和调解员的双重身份。“网格管理面对的往往都是一些繁杂的小事,如何把这些小事做实做细,做到让群众满意,正是网格员需要思考和回答的。”许中玉介绍,为了快速适应角色转变,她一方面熟记各类政策,一方面主动向经验丰富的同事学习调解纠纷的技巧。此外,许中玉还坚持深入小区开展巡查、入户,在和居民聊家常、解难题的过程中逐步打开工作局面,期间成功化解大小矛盾20多起。

“我的衣服被楼下的收走了,问了他们也不给我,请你们来帮帮我……”家住新苑小区的李奶奶来社区反映。许中玉立即放下手头的工作,协同小区党支部书记去现场走访,了解到李奶奶自去年老伴过

世之后,便一直单独居住,因年岁高忘性较大的原因,经常将衣服等物品晾晒在楼下的公共区域忘记收回。邻居陈奶奶住一楼,每次都热心地帮她把衣服收好送上门去,或者通知李奶奶回家时顺便带回家。近段时间李奶奶的“忘性”更严重了,衣服拿回家之后又折回陈奶奶家取衣服,多次之后,陈奶奶不胜其烦和李奶奶发生了争吵。“我们好心帮忙,反倒惹了一身的麻烦。”陈奶奶一边说一边对着许中玉露出了苦涩的笑容。许中玉在安抚双方情绪的同时,积极引导双方换位思考,经过耐心地调解和劝说后,当事人握手言和,双方关系得以恢复正常,一起居民纠纷得以妥善化解。事后许中玉还联系了李奶奶的女儿,告知李奶奶目前的身体状况不再适合单独居住。

许中玉运用娴熟的工作技巧,认真做好每一起矛盾纠纷化解工作,创立“53”矛盾调解法。“5”指的是“五心”,爱心、诚心、恒心、耐心、细心。“在调解纠纷时,对矛盾双方要用爱心去理解他们,设身处地的为他们着想,诚心诚意地帮助他们解决纠纷。”许中玉解释道,解决问题要有恒心和耐心,不厌其烦的反复进行劝说,动之以情,晓之以理,辅之以法。对自己所管的楼栋住户情况要摸清,了解要仔细,将纠纷消灭在萌芽阶段。“3”指的是“铜头”“铁嘴”“飞毛腿”的三套硬功夫。“铜头”就是受得气,挨得骂,吃得亏;“铁嘴”就是大力宣传党的方针政策和国家法律,善于做群众的思想工作;“飞毛腿”就是多跑路、多爬楼,常常走街串户,和居民“打成一片”。

“网格员在调解居民矛盾纠纷,构建和谐社区中发挥着‘润滑剂’作用,只有和居民打成一片的诚心和热心,设身处地为居民着想,真心实意与居民沟通,才能真正做好社区矛盾调解工作,做好居民的‘贴心人’和‘和事佬’,做到小事不出网格,难事不出社区,维护好社区的和谐稳定。”

许中玉说道。

●“小许矛调直通车”创新基层治理模式

如何把矛盾化解在基层?余家冲社区发现,网格员调处矛盾纠纷解决方式,已成为推动社会治理的重要力量。社区创新矛盾解决方式,建立起以许中玉为代表的“小许矛调直通车”品牌,由她担任组长,吸纳小组成员6名,包括社区民警、社区工作者、党员志愿者和退役军人等社会力量,充分发挥专业人才特长,建设多元化、多层次的专业调解队伍。

“每周四‘小许矛调直通车’将到新苑小区现场受理矛盾纠纷,通过党建引领、居民自治、矛调直通车‘三位一体’,让老百姓遇到问题能有地方‘找个说法’。”余家冲社区书记姜松华介绍道,直通车不仅负责处理群众的各类“疑难杂症”,也包括邻里纠纷、政策咨询、投诉建议等,真正把矛盾纠纷化解责任压实到基层,化解在一线,提高矛盾化解成功率。

根据矛盾纠纷紧急程度、处理难度以及可能引起的后续情况,“小许矛调直通车”将矛盾纠纷实行“红、黄、蓝”三色预警,红色为紧急纠纷,需立即处理;黄色为复杂纠纷,要协调多部门联合处理;蓝色为一般纠纷,直接处理。其中,三次调解不成功的蓝色件转为黄色件。将情、理、法融为一体,创新群众路线的方法途径,提供矛盾调解的新思路。

自创立以来,“小许矛调直通车”已化解婚姻家事、邻里纠纷等3起,调解成功率达到了100%。



网格员许中玉向辖区群众宣传推广“国家反诈中心”App。 通讯员 供图



网格员许中玉走访辖区群众。通讯员 供图



网格员许中玉上门了解困扰小区居民的油烟扰民问题,经过她的劝说和调解,问题得到解决。 通讯员 供图

攸县:党建引领网格化治理

株洲日报全媒体记者/齐卫国
通讯员/吴帅 黄朱君 皮灿华

近几年来,攸县不断探索党建引领网格化治理,着力打造“小网格,大治理”本土特色,推动基层治理水平不断提高。

●“小网格”的“大作用”

自疫情防控工作开展以来,网格化管理在攸县发挥了巨大的作用,社区网格化防疫防控,无缝对接每一位居民,社区、物业、居民齐心,合力给攸县防疫工作减压。

“@所有人,为安全起见,从3月15日下午18时起,凡进出小区的人员请扫一下格防码。”近日,攸县一小区的业主群里,物业发放了一则关于进入小区手机扫描“格防码”的通知。这是近期疫情防控下开展的一项新举措——“格防码”工作。

自这项工作开展以来,全体网格员充分发挥群众路线,广泛宣传并开展“上门行动”,线上返乡人员申报数达22203人,当日审核率99.99%。

●“网络化”让细微处见温情

2月22日,攸县境内突降大雪,多处路面、桥面结冰,在接到指示后,各镇(街道)分中心积极响应,立即组织辖区内网格员到积雪路段、桥段清理积雪,排除障碍,对空巢老人、留守儿童等开展“上门行动”。

当天,沔江镇慈联村网格员王立雄便带领本村网格员到村内脱贫户、84岁的欧开姬家里“上门”,查看防寒保暖措施,关心生活需要,看到门前的电线杆倒架,立即联系电力部门进行抢险抢修,临走前不忘叮嘱老人在家取暖注意用火用电安全,及时保证了群众出行、财产、生命安全。

●网格实现全域全覆盖

攸县共有17个乡镇(街道),297个村社区,党支部742个,党小组649个,按照相关要求,攸县将全县共划分520个网格,巧妙地将每个网格上都划分一个甚至两个党支部(党小组),实现党支部(党小组)全覆盖网格,使得基层治理更加精细化。

网格是基层社会治理最小单元,攸县坚持党建引领网格化治理,整合各方力量,提升县域社会治理水平,构建人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体,实现共建、共治、共享。