

山东青岛市南区： 绘就基层治理“锦绣画卷”

在持续推进国家治理体系和治理能力现代化、提升社会治理效能的过程中，基层治理距离群众最近，融入生活最深，群众参与最广泛。

近年来，山东省青岛市市南区立足当前人口流动、利益多样、文化多元的发展现状，坚持党建引领，深入推进市南区委“强基层基础、到基层领干、为基层赋能”的“三基”工程，以解决群众诉求为导向，科学赋能网格精细化管理和服务，厚植网格员“实策、实招、实功”成长沃土，推动基层治理“盘活存量、引入变量、发展增量”，实现网格治理“小切口”撬动基层治理“大提升”的蝶变。

基层治理多方力量齐参与

“小陈，书香家园的路坑坑洼洼的”“小陈，我今天早上差点在49号楼前绊倒”……八大关街道红岛路社区网格员陈姝夷一上班就接到居民的反馈。近日，书香家园小区暖气管道更换施工，造成路面严重破损，影响小区居民正常进出。陈姝夷第一时间联系了暖气施工方、热力站、燃气公司等部门，但由于责任边界模糊，各方说辞不一，路面修复一度陷入僵局。陈姝夷多番协调、沟通，牵头召开联席会，协同各单位确定责任归属和问题解决方案，最终通过查阅燃气施工图纸及热力施工前道路照片等，明确了责任方，路面修复工作顺利开展，居民们的诉求得到满意答复。

问题的及时解决，得益于市南区创新网格工作机制，不断“向内要办法”，充分调动网格员积极性，以“治未病”理念将群众诉求化解于小、化解于早。通过“党员亮身份、网格亮承诺、群众亮困难”的“三亮”机制，市南区将印有网格员信息、社区公众号和水、电、气、暖等各类维修电话等内容的网格便民联系卡张贴在楼道，24小时畅通民意诉求通道，确保居民遇事不急、有诉即办，切实提升群众幸福指数。针对群众关注度高的事项，及时组织居民议事会，发挥网格员“阵地前哨”作用，盘活网格治理存量，推动基层“接诉即办、被动处理”向“未诉先办、主动治理”转变。

日前，三明路社区三明南路2号的李先生反映，一楼居民私自圈占公共区域，狗不拴绳放养在公共院子里，楼内老人从楼下经过时常被狗吓到，而且狗叫声极度扰民，严重影响楼内居民正常生活。网格员姜虹羽在接到居民诉求后，第一时间联合社区民警入户，查看其养狗证件，宣讲养狗条例相关政策，该户也承诺公共区域内一定拴好狗绳，做文明养犬人。同时，网格员也联系

执法中队，同步对违章圈占的铁门进行拆除。

今年以来，为有效发挥网格员“人熟、地熟、情况熟”和民警“懂法律、讲政策、会调解”的优势，更好提升群众诉求解决质效，市南区创新推行警网融合机制，明确全区148个警格和505个基础网格“结对共建”，148名民警全部“抽凳子、下社区”，实现“社区驻在式警务”与“社区网格化治理”同向发力、融合发展；建立“街道-社区-网格”警网联席三级会商体系，定期研判重点工作，逐级压实责任，明确网格员、民警“责任田”。组建“1+1+N”（即1名警格长+1名网格长+N名热心居民、志愿者、楼组长等组成的群众力量）警网队伍，协同开展基础信息联采、矛盾纠纷联调、风险隐患联排、警情发案联处、治安巡防联控五项工作。今年以来，累计排查化解矛盾纠纷1.3万件，解决群众诉求3万余件，阶段性实现106天无刑事警情。

针对目前民生诉求办理平台存在重复诉求等问题，市南区整合12345政务服务热线与“暖南诉办”平台，构建起“一个平台、一套机制、一支队伍、一体评价”融合发展模式，实行自下而上闭环一体化运行、分级流转，将群众反映的各类问题全部纳入“一网统管”，实现诉求高效处置；明确“首问负责制”，有关业务部门在接到投诉平台转办件后，作为牵头单位负责到底，严格落实“五个到位”工作标准，如，对于能立即解决的，迅速妥善解决到位；对于短时间解决不了的，要提出具体解决方案，及时答复到位等，让群众安心、舒心、放心。12345·暖南诉办平台今年前三季度共受理诉求144673件，扩展平台三个诉求渠道，立足首问负责、万事有解、合理必办、物业管理、旅游秩序、旧城改造等主要领域的诉求解决率明显上升。在2024年全市高质量发展“亮绩赛季”为民办事工作中，两个季度的成绩位列全



市前三。

网格治理练好内功出真招

“市南区制定了完善的管理办法，对于以后的发展，我们也有了清晰的目标，知道该往哪个方向努力，更加脚踏实地了。”大学路社区网格员朱彤说。

通过修订、完善《市南区专职网格员管理办法》《将优秀专职网格员纳入社区专职工作者队伍管理的实施办法》等文件，市南区打通专职网格员晋升转岗渠道，优化考核、岗位变动、退出等机制，同时优秀专职网格员通过考试择优纳入社工管理，社工可定向考录事业编制，建立起“专职网格员—社区专职工作者—社区‘两委’成员—事业编制”的递进培养全链条。截至目前，全区有15名专职网格员考录事业编，94名专职网格员转为社区工作者。

“在实现‘星级’管理之前，能感觉到有的网格员工作积极性不高，这个规定出来之后，他们明显更有干劲了，精气神明显提升，工作也更加主动了。”浮山所社区居委会副主任张静说。

市南区对专职网格员实行“星级”管理，根据不同星级发放相应奖励。所有专职网格员初始均为无星级，根据月度、年度等考评成绩综合评定，决定星级升降。如果考核评定“升星”，则可按同星级实有人数一定比例依次晋升为“一星级”“二星级”“三星级”“四星级”“五星级”。截至目前，全区评选出“一星级”专职网格员196名，“二星级”专职网格员71名。

同时，为维持暂时性空岗网格高质量运转，全区合理补充网格力量，阶段性推出兼职空岗奖励规定，对16个兼职空岗网格的工作人员试行奖补，充分保障

专职网格员向居民了解需求

（图片来源：《青岛日报》）

雷胜军在多次入户走访沟通、牵头召开网格自管会并协同律师参与调解后，最终成功化解此次电梯加装争议。

在雷胜军的推动下，湛山社区仅用4个月的时间，成功推出社区首部自治“软法”——《湛山社区党建引领网格自管加装电梯守则》。作为社区新型公约范本，它明确电梯加装过程中的法律依据，合理化流程，居民、电梯公司、网格自管会和社区的权利义务、居民言行边界等，使得社区治理的每个社会细胞都健康活跃，将矛盾纠纷化解在社区、将和谐稳定创建在社区。

亢家庄社区011网格内全部为开放式楼院，无物业管理，楼道灯无人维护维修，居民晚上只能摸黑回家。网格员黄兴华调查收集了各个楼院楼道灯情况，前后维修楼道灯20余次。同时，为做好长效志愿服务，她还联合网格支部书记、党员志愿者、居民志愿者、公益岗、楼组长以及电力网格员，组建了“兴”光暖格志愿服务队，负责对公共区域损坏的“老物件”进行维修，路灯、电线、单元门，居民需求在哪里，他们就去哪里。服务队成立半年时间以来，共计提供72次志愿服务，其中楼道灯维护维修42次，单元门维修9次，为困难老人入户维修12次……

西镇社区网格员李佩欣所在的网格，常住人口中近一半是60岁以上的老人，老龄化明显，如何服务好这部分人群是她一直思考的问题。日前，汶上路5号鞠大叔反映，自家厨房下水管生锈严重，两位80多岁的老人每年都要用油漆粉刷管道，逐渐感到力不从心。李佩欣马上入户查看，发现水管还在渗水，于是她电话询问楼栋其他居民，居民表示自家没有渗水情况。在耐心沟通后，李佩欣帮忙从网上网购维修工具，跑到五金店选材料，多方比较后建议老人用防水胶带维修，既美观又解决渗水问题。最后她帮忙联系工人，上门解决了长期困扰老人的生活难题。

“小网格”兜住“大民生”。市南区以办好一件件基层民生实事为突破口，疏通了基层治理“神经末梢”，网格化社会治理工作成效显现，居民的获得感、幸福感、安全感不断提升。

（据《青岛日报》）

网络活跃度。

针对基层工作细、碎、难，社会新变化、新现象、新需要层出不穷的现状，市南区落实区委“三基”工程要求，创新推出网格员“点单式”培训，针对专职网格员工作中遇到的难点、堵点以及高频问题，邀请11个行业部门专家授课答疑，内容涵盖17类“点单式”培训需求，覆盖城市管理、老旧小区改造、居民诉求办理、物业纠纷、居民养犬、网格员考核评优等方面，有效提升专职网格员履职能力。今年以来，已进行专职网格员培训6次。同时，制作发放《市南区“星级”专职网格员优秀案例汇编》，其中包含263名“一星级”“二星级”专职网格员典型案例，供全区专职网格员及网格化管理工作人员交流学习、借鉴使用。

为打破基层“信息孤岛”，充分发挥“鲶鱼效应”，市南区还建立优秀街道交叉观摩机制，辖区11个街道根据各自辖区特色，依次提出基层治理“金点子”，由区级领导带队学习，现场点评，被观摩街道根据反馈意见对“金点子”进行二次提炼并推广，其他相关部门、街道快速学习借鉴，闭环推进落实。观摩以来，共学习推广江苏路街道“逢二聚格”、金门路街道“警格+网格”双网融合机制、八大关街道“五微”工作法等经验，以点带面，推动基层治理提质增效。

倾尽全力为民办事见实效

高楼层迫切想加装电梯，低楼层担忧噪声、隐私、房屋贬值；电梯公司不打招呼就开始施工；电梯施工现场乱糟糟，没有便道出不了门……这些“老大难”问题困扰着湛山社区部分业主。他们找到社区网格员雷胜军反映，希望能尽快恢复电梯正常施工。