

网格化管理有效破解大型社区基层治理难题

北京市房山区嘉北社区构建“网中有格一格中有人一人在格上一事在格里”的网格化管理体系,打造共建共治共享的基层治理共同体

北京市房山区长阳镇嘉州水郡北区社区(简称“嘉北社区”),始建于2009年,建筑面积65万平方米,共有54栋楼5250户居民、255家商户,社区常住人口超过2万人,是房山区目前规模最大、人口最多的社区。以往社区居民诉求多样、众口难调,社区基础设施和公共服务承载力更是长期处于超饱和、超负荷状态,社区治理面临诸多难题,社区工作人员只能“头疼医头、脚疼医脚”,许多问题“顾不上、忙不开、管不了”,社区治理效能始终在低位徘徊。

自2014年嘉北社区党支部、居委会成立以来,社区始终坚持党建引领,充分发挥党组织在社区治理中的领导作用和党员先锋模范作用,大力构建“网中有格一格中有人一人在格上一事在格里”的网格化管理体系,灵活运用网格化管理,逐步打造共建共治共享的基层治理共同体,有效破解了超大型商业社区基层治理难题,走出了一条社区治理精细化、一体化的共建共治共享新路径,先后获评北京



“菜鸟驿站”事宜协调会

位,调动多方力量共建网格,推动“大社区”变成“小网格”,有效缓解社区治理压力。

因地制宜、织密网格。社区党支部组织工作人员、楼门长、社区志愿者成立工作组,连续开展入户走访,不断

别担任“片区网格长”,楼门长、社区党员、志愿者任网格员的四级网格体系,形成“社区—楼栋—居民”共同联动的“幸福十五区”。

细化责任、规范管理。社区党支部明确每位网格长负责掌握本片区基本情况,做好各类基础信息和矛盾纠纷排查,落实接诉即办工单处理。各网格员在网格长指导下,开展社区民情民意摸底调查、政策宣传、文明创建、矛盾排查、矫正帮教、应急管理等工作。同时,制定各级网格职责清单,建立有人巡查、有人报告、有人负责、有人解决、有人督查的“五有机制”,推动接诉即办进网格、消防治安进网格、流动人口和出租房管理进网格、矛盾化解进网格,实现源头防范风险隐患和社区服务提质增效同频同步。

双向互动、互呼互应。社区党支部充分发挥网格员作用,做到民有所呼、民有所应,同时大力推动我有所呼、我有所应。比如,2021年10月,有群众反映社区140号楼电梯损坏未及时维修,楼长、楼门长第一时间实地了解情况,并反馈给社区。针对电梯变频器损坏要先鉴定再维修的工序特点,社区党支部迅速协调镇物业办、物业公司、专业技术公司等共同上门,当天即完成故障鉴定和修理,并正常投入使用。又如,2022年1月,根据疫情防控工作需要,嘉北社区有17个单元需要实施封闭管理,社区居委会将通知逐级推送给居民,封闭管理期间实现接诉即办“零工单”,互呼互应效果



多方协商解决117号楼电梯故障问题

凸显。

从共治发力建强网格 建立健全网格化协作体系

嘉北社区坚持全员动员、联动共治,推动社区治理由原来单一主体的“独角戏”变成“大合唱”,用“小网格”撑起“大治理”。

九元共治、携手共办。依托社区党建工作协调委员会、党员“双报到”等机制,实施“党建统筹+九元共治”,以社区党支部为统领,居委会、社区工作站、物管会、物业公司、辖区单位、社区组织、社区民警、社区居民代表等9类主体共同参与社区治理,共同发力、群商共治,促进纵向联动与横向协作。比如,针对冬季供暖周期性高频诉求,由社区工作人员、物业公司、居民代表、供暖公司等多个主体共同组建专门队伍,坚持线上微信群报问题与线下走访查问题同步进行,提前维护上一采暖季故障设备,严防供暖诉求季节性“爆单”,2021年采暖诉求工单同比下降50.7%。

接诉即办、您提我办。社区党支部以争创接诉即办“零诉求”社区为契机,大力推动接诉即办向未诉先办转变。成立“您来提,我来办”工作站,与市民热线工作站合署办公、一体运行,并在各网格设立“有事您说话”意见箱,方便群众就近提交诉求。同时,制作“您来提,我来办”钥匙扣,将社区办公电话、社区工作人员的手机号码,以及社区微信公众号二维码全部印在钥

匙扣上,方便居民拨打社区24小时联系电话,切实将居民诉求吸附在社区。2021年7月“您来提,我来办”工作站成立仅一个月,社区未诉先办诉求就达205件,“12345”服务热线诉求量同比下降29%。

家长里短、摊开议办。针对邻里纠纷等问题,社区党支部创办“家长里短大家说”议事厅,实施“社区党支部书记面对面”机制,通过网格员收集居民反映的急、难、热点问题,走好“选题定事、调研明事、协调议事、结果公示、监督执行”五步程序,引导居民“有事好商量,众人的事情由众人商量”。比如,2022年初,有居民反映邻居在自家开幼儿托班,噪声大影响正常休息。社区党支部书记立即入户走访调研,将矛盾双方、人民调解员、市场监管和教委的工作人员一同请到议事厅面谈,讲透违规改变住宅用途的危害、噪音扰民的影响,并承诺协调社区幼儿园解决托幼难题,邻里纠纷现场化解。

从共享落脚做优网格 建立健全网格化服务体系

社区党支部坚持让居民既共同参与社区治理,又共享治理成果,推动“社区是我家·幸福靠大家”的理念深入人心。

温馨化服务,“网”出温度。社区党支部坚持“办公空间最小化,服务空间最大化”,打造现代社区服务空间,形成“家庭式党支部”,并在社区设置公开栏,实现“三务公开”,交给社区居

民一笔“明白账”。同时,以建设“全能社工”为目标,强化业务培训,实行“ABC”循环岗制度,让每名工作人员既是主责业务的政策通、活字典,又是协办业务的内行人、多面手,全部做到一窗式办理、一次性告知、一条龙服务、一站式办结,让社区居民少跑路、不跑冤枉路。社区居民说,“一壶热茶、一张笑脸,我们有情绪时,一进门气就消了一半儿,有事没事就愿意进来坐会儿。”

个性化凝聚,“网”出活力。社区党支部结合社区不同群体的不同需求,以兴趣为导向,组建3类59支队伍,让社区党员群众组织起来、行动起来、活跃起来,实现“帮大家”与“大家帮”和谐转换。比如,以“夕阳红老党员先锋队”为主要载体,带动社区370余名党员投身到治安巡逻、环境整治、养老助残等各个领域,唱响“有困难找党员,有问题找党员”品牌。又如,充分发挥风铃志愿者、假期学生志愿者、“治安360”社区联防队、“绿聚人”垃圾分类指导队等志愿服务队伍优势,营造“有事您找志愿者,有空您当志愿者”的服务氛围。通过系列活动,社区居民彼此交流逐渐增多,对社区的认同感和归属感显著增强。

精细化关爱,“网”出亲情。社区党支部坚持“四个百分百”(社区、街区、楼门居民基本情况100%了解,片区弱势群体情况100%关注,帮教对象信息100%掌握,最新惠民政策100%解读),着力把最贴心的服务送到群众身边。加强对空巢、高龄、孤寡老人、残疾、低保、大病重病等人员的关心关爱,组织网格员和志愿者常态化开展上门服务,有效提升居民“家门口的幸福感”。目前,社区党员志愿者采取“一帮一”“多帮一”“一帮多”等形式,已与20多户社区空巢老人及残困人员结成帮扶对子。开展“宝妈行动”,通过“宝妈论坛”“育儿新经”“天才摇篮”“幸福嘉州·抗疫小英雄”等系列活动,使社区“宝妈”之间成为“好队友”,社区“宝宝”之间成为“好伙伴”。

大型社区治理难是基层治理实践中的普遍问题,而网格化管理是加强基层治理的重要方法。嘉北社区党支部成功运用“绣花功夫”织密网格,坚持寓管理于服务,社区治理理念由“行政管理”转变为“公共服务”,坚持党建引领,整合社区中潜在的各种资源和综合优势,社区居民也由传统的被管理转变为主动参与管理,进而促成社区居民、事务、设施共管共治,真正实现“一网兜起大小事、矛盾化解在家门”。

(本版文图由北京市房山区委改革办提供)



“您来提,我来办”接访记录及宣传钥匙扣

市“先进社区党组织”“先进社区居委会”“接诉即办先进集体”“首都文明社区”“最美应急志愿服务社区”等荣誉。

从共建入手细划网格 建立健全网格化管理体系

针对社区体量大、居民多的实际,嘉北社区化繁为简,科学设置网格单

完善居民基础信息,对基本群体、特殊群体、流动群体登记造册,做到底数清、情况明。在此基础上,以“界线清晰、责任明确、便于实施”为原则,根据社区楼栋及商户分布情况,将社区划分为15个幸福片区,每个片区负责管理252户~371户,构成由社区书记任“总网格长”,“两委一站”工作人员分



网格长针对网格内问题开展讨论



网格员入户走访



疫情封控期间社区书记为居家人员运送生活物资



幸福嘉州·抗疫小英雄



社区开展插花活动



居委会工作人员指导居民进行返京报备