

# 从“网格”到“定格”，民生愿景变成幸福美景

深圳市龙华街道持续深化党建引领基层治理定格化管理服务模式

□ 郭丽珍 舒 昊 何青梅

巡查背街小巷、消除安全隐患、化解邻里纠纷、美化社区环境、慰问困难群众……广东省深圳市龙华街道自去年8月推行定格化管理服务工作以来，持续深化工作机制模式，不断延伸基层治理触角，努力答好服务群众“新考卷”。如今，定格化管理服务已经融入龙华街道基层治理、服务群众、组织建设等方面，推动辖区变得更有温度、更有质感、更有内涵，“人在格中走，情在格中知，事在格中办，梦在格中圆”，绘制出一幅幅温暖幸福的民生图景。

## 从“网格”到“定格” 开创基层治理新局面

“定格化管理服务，就是把负责的片区、网格、楼栋大大小小的事情办好，想居民之所想、急居民之所急，只要居民有需要，我们就及时出现。”龙华街道一位机关干部道出了定格化管理服务工作的初衷。

龙华街道是深圳市名副其实的“特大型街道”，总面积仅19.18平方公里的土地上，管理服务人口近90万人。面对人口密度高、治理压力大的困境，龙华街道亟需创新机制体系。一是管理精细化程度需要进一步提升，颗粒度需要进一步缩小。二是下沉人员责任需要进一步明确，服务单元需要进一步固化。三是需要建立快速平急转换机制，出现突发事件时能第一时间激活各层级指挥体系，迅速响应、高效处置。

基于此，龙华街道按照龙华区委组织部要求，2022年在社区网格化管理基础上先行先试，积极探索，在全市率先推出党建引领定格化管理服务模式，将13个社区细分为85个片区、611个网格、1830个楼栋格，下沉机关干部1830人，吸纳2883名党员担任兼职楼栋长，实现全员入片入格，逐步建立健全“街道—社区—片区—网格—楼栋格”五级联动工作体系。

“作为党建引领基层治理的创新机制，定格化管理服务的最大优势在于精细分格、直达楼栋，全员入格、责任到人，有力推动传统‘条’上的资源、服务、管理更多地向‘块’上集中，落地社区、入格入人，真正实现居民说话有人听、困难有人帮、问题有人管，让为民办实事从‘最后一公里’变为‘零距离’。”龙华街道相关负责人说。

定格化管理服务的探索实践，不仅推动基层治理更加精准化、精细化，也让每个定格化人员有了自己的“责任田”，形成一种稳定和长久的管理新模式。一年多以来，定格化工作人员分片包干、常态入格，小到换灯泡，大到邻里纠纷，随时响应“格”里居民需求，构建起最直接

### 专家观点

## 兴宾：聚焦重点，试点先行，以改革推动基层治理效能大提升

□ 蓝文钰

广西来宾市兴宾区聚焦乡镇事业站所设置过多、工作任务量轻重不一、人员资源力量分散、便民服务体系不够健全等问题，在三五镇、石陵镇试点探索乡镇事业站所管理体制，通过统筹优化机构设置、融合同类职责职能、整合乡镇工作力量，推动基层治理效能大幅提升。

**聚焦职责整合、功能优化，系统性重塑机构设置。**将原有的“八大事业单位”精简为“四大中心”，旨在提高服务质量和效率，同时以便民服务为出发点和落脚点，解决职责不饱和、业务重叠等问题。

一是组建党群综合服务中心。将涉及群众切身利益的医保、社保、就业、社会救助等政务服务事项集中到党群综合服务中心，职责职能向“碎片化”向“集成化”转变，建立“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的工作流程，实现“一事跑多窗”变为“一窗办多事”，群众办事只需进中心“一个门”。截至2023年6月，三五镇、石陵镇完成乡村建设规划许可、宅基地批准、林木采伐等审批事项480多项，平均办理时间较改革前缩短33%，群众办事满意度达到100%。

二是组建乡村建设综合服务中心。将乡镇原有事业站所承担的执法职能全部

最稳定的党群干群关系。

## 从“精治”到“善治” 行走格内一线解难题

“我家门口的雨水管道堵塞了，这几天接连大雨，如果不尽快疏通的话，极易造成严重积水，请你们帮帮忙。”定格化工作人员接到格内112栋房东的电话后，火速前往现场实地勘查，同时联系龙华排水公司帮忙。查明原因后，定格化工作人员立即协调施工单位开展“清管行动”，及时避免了水涝隐患。

如今，龙华街道在定格化管理服务工作模式下，推动全员行走一线、破解难题，推动服务一站到底、问题一抓到底，实现基层治理从“精治”到“善治”转变，着力构建人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体。

挂点社区党委“第一书记”带领片长、网格长、楼栋格长到相应片区、网格、楼栋格巡查走访，合力开展安全隐患排查、矛盾纠纷调解、环境卫生整治、困难群体帮扶救助等工作，全面提升居民服务、矛盾化解、安全管理水平。今年以来已累计整改隐患7472处，调解矛盾纠纷1655宗，关爱服务8万余人次，基本上实现了“小事不出楼栋、大事不出社区”。

定格化工作人员还经常活跃在楼里巷外，变身“调解员”化解矛盾。前段时间，富泉北区定格化团队在行走过程中发现一起集体讨薪事件，立即上前制止，缓和群众情绪，现场释法明理，并召开现场协调会商解决办法，最终得以妥善化解。

近期，龙华街道还开展了“定格+反诈”专项行动，取得明显成效。姜头新村李先生最近遭遇电信诈骗，正欲转账时，接到定格化工作人员的电话。随即，定格化工作人员赶往李先生家中，耐心细致讲解相关反诈知识和案例，使李先生避免了10万元的经济损失。

“定格+关心关爱”也是定格化管理服务的重要内容。三联社区楼栋长及妇女干部连续3次到和平小区走访慰问困难妇女张女士，为她送上龙华街道妇联“巷里暖阳”项目准备的关爱慰问包，同时联系多方资源，为张女士找到一份工作，解决其就业问题。

## 从“探索”到“体系” 深化管理服务提品质

经过一年多的探索和实践，龙华街道不断建立健全定格化管理服务制度体系，从定格化关心关爱、安全生产管理到矛盾纠纷调解、文明城区建设，从工作职责、工作指引到工作会议、培训指引再到考核办法，定格化管理服务制度已一体化配套。街道党工委还将每周四确定为

### 专家观点

## 兴宾：聚焦重点，试点先行，以改革推动基层治理效能大提升

整合到乡村建设综合服务中心，建立健全“一支队伍管执法、一张清单管权责、一套制度管规范、一个网格管协调”的工作机制，实行执法事项前、中、后全链条闭环式监督管理，解决基层多头执法、执法监管相分离、协调联动不够等问题，提升执法监管效率。在农房管控、土地卫片图斑整治、生态环保等方面，试点乡镇仅用3个月就完成违法图斑整改88个，效率提高40%，完成清理按树总面积16672.84亩，超额完成上级清校任务8.6%。

三是组建技术推广综合服务中心。整合涉农领域技术引进推广、产业信息服务等职能，成立一支专业人员组成的科技兴农服务管理队伍，实现技术指导标准化、专业化全覆盖。

四是保留退役军人服务站，在党群综合服务中心加挂便民服务中心、社会治安综合治理中心，在乡村建设综合服务中心加挂应急服务中心、综合行政执法队、消防服务工作站等牌子，确保“规定动作”不走样。

**聚焦协同配合、高效运行，精细化明确权责边界。**梳理形成乡镇(街道)行政权力事项、公共服务事项、“属地管理”事项等3个清单，创新工作导则，完善配套制度，实现基层权责更清晰、运转更高效、制度更完善、治理更有效。同时，针对“大部制”改



龙华街道举办定格化管理服务表彰会议暨“支部联片、党员入格”工作启动仪式 (深圳市龙华街道供图)

街道“定格化管理服务工作日”，街道、社区干部全员入格开展工作，定格化管理模式脉络日渐清晰，治理框架趋于稳定。

龙华街道近期启动“支部联片、党员入格”工作，推动286个党支部和2677名居民、企业党员“联片入格”，这是龙华街道定格化管理服务工作的又一次探索升级。“‘支部联片、党员入格’工作与我们街道去年至今一直推进的基层组织力提升行动相结合，可以进一步发挥党支部和党员的堡垒先锋作用，让广大党员入片入格、就近就近服务居民群众。”龙华街道党建工作办公室负责人说。

龙华街道还不断推进13个社区结合自身实际和特点，积极探索本社区治理的经验路径，形成了一批具有社区特色和优势的定格化品牌。景龙社区创新打造“1个张书记调解工作室+N个亲邻调解屋”。“定格+调解”模式得到龙华区委组织部肯定，并开展全区跟岗学习。清湖社区探索“楼栋长职业化”社区治理新路径，培养全职楼栋长，推动楼栋长自治。油松社区打造“互联网+定格+智慧终端”综合数字化平台，设立日常巡查、关心关爱、隐患排查、居民议事、党员中心、格内事等功能模块，一键实现楼栋情形摸得清、安全隐患把得准、暖心关怀送得到。

龙华街道相关负责人表示，定格化管理服务可以让各社区充分发挥自身资源优势，让基层治理“多点开花”。比如，玉翠社区定格化工作人员依托汽车党群服务站和“幸福小推车”“固定+移动”双阵地，为来深圳建设者提供各类暖心服务，帮助他们安居乐业。

## 从“有形”到“有效” 实现群众幸福感升级

清湖新村内，在定格化工作人员的专项清理下，一度有僵尸车、共享单车乱

停乱放的路面恢复了以往的整洁畅通；“张书记调解工作室”里，调解员对租户与房东耐心劝解、释法析理，最终矛盾纠纷圆满解决；龙园社区居民家中，定格化工作人员为独居老人送上崭新电饭锅和米面油等生活物资……一幕幕暖心画面，让民生更有“温度”、幸福更有“质感”。

作为全区定格化管理服务工作的先行地，龙华街道坚持党建引领、多元共治、服务为本、创新赋能，取得了“管理颗粒度更小、基层治理力量更强、责任意识更强、党群干群关系更密切、治理效能更凸显”的初步成效，走出了一条党建引领基层治理的新路子，赢得了群众的拥护和关注。

“居民碰到难题，第一时间想到的就是我们。我们以群众事为事、以百姓心为心，老百姓心里自有一杆秤。”一名网格员说，定格化工作开展一年多来，党员干部和居民群众的心贴得更近了，“有事找定格”成为群众的共识。

龙华街道依托定格化管理服务机制，按照“定期走访、每日联系、团队帮扶、一带到底”原则，全面摸排辖区孤寡老人、残障人士等困难人员279人，并针对一些身患重大疾病、需要常态化关心帮助的困难群体，开展“牵手连心”活动，辖区片长、楼栋格长定点走访联系，主动链接资源给予帮助，逐步成为居民群众信得过、靠得住的“身边人”。

一网情深，格格有爱。走在龙华街道的大街小巷，干净整洁的社区环境让人眼前一亮。夕阳西下，大爷大妈在花园散步遛弯，孩子们在篮球场挥洒汗水。楼栋格内，工作人员与居民亲切交谈，“有事没事常来看看”，共同把家园建设得更加平安幸福美好。目前，定格化管理服务模式已在全区铺开，一批又一批走近群众、担当作为的党员干部不断涌现出来，形成了强大的基层凝聚力。

### 专家观点

## 兴宾：聚焦重点，试点先行，以改革推动基层治理效能大提升

改革后容易出现岗责不清、人浮于事的通病，按照“大致相同、差异设置”原则，因地制宜在乡镇事业单位内部设置股室并细化明确职能职责，有效避免因机构限额不一致、机构设置不“一一对应”出现的职责空位、错位、不到位等问题。

在党群综合服务中心、三五镇、石陵镇均设置了办公室(综合股)、便民服务股、社会保障股和综合治理股5个股室，在技术推广综合服务中心、除办公室(综合股)、农业农村股、农机管理股和水产畜牧股(畜牧兽医股)外，三五镇、石陵镇根据工作重点和需要分别设置了水利水产股、林业推广股；在乡村建设综合服务中心，石陵镇设置了办公室、乡村建设股、资源管理股、应急服务股和综合执法股5个股室，三五镇设置综合股、自然资源股、村镇规划股、生态环保股、应急管理股、林业工作股、综合执法股、征地招商股8个股室。通过精细化管理明确权责边界，打通了优化营商环境“最后一公里”。三五镇仅前两个季度就完成了广西鑫南方木业有限公司、王多渔高密度养鱼项目等11个项目招商引资工作，较上年度引进项目效率提高12.5%，入驻后产值约达17亿元。

**聚焦有人办事、把事办好，整体性强化队伍建设。**一是成立支部锻造堡垒。针对此前各站所因人员编制少而联合建立

## 积极健全生态产品价值实现机制

□ 陶焘

党的十八大以来，我国生态文明建设从理论到实践都发生了历史性、转折性、全局性变化，实现了“四个重大转变”。继续推进生态文明建设，需要处理好“五个重大关系”。其中，正确处理高质量发展和高水平保护的关系居首，而要处理好这对关系，关键是要打通“两山”转化通道，积极健全生态产品价值实现机制。

着力健全监测核算机制。建立生态产品动态监测制度，及时跟踪掌握生态产品数量分布、质量等级、功能特点、权益归属、保护和开发利用情况等，形成生态产品目录清单，搭建开放共享的生态产品信息云平台。加快制定生态产品价值核算规范，明确生态产品价值核算指标体系、具体算法、数据来源和统计口径等，推进生态产品价值核算标准化，并积极探索将生态产品价值核算基础数据纳入国民经济核算体系。

持续健全经营开发机制。加大生态产品宣传推介力度，提高生态产品的社会关注度，扩大

经营开发收益和市场份额；加快培育生态产品市场经营开发主体，加强生态产品品牌培育和营销，提升生态产品溢价；推动生态产品交易中心建设，打造生态产品市场交易服务体系，推进生态产品供需精准对接、资源方与投资方高效对接；规范生态产品认证评价标准，构建生态产品交易流通全过程监管体系，实现生态产品信息可查询、质量可追溯、责任可追查。

不断健全利益分享协调机制。完善纵向生态保护补偿制度，增加重点生态功能区转移支付规模，并参考生态保护红线、自然保护区面积占比等要素实施差异化补偿；鼓励生态产品供给地和受益地按照自愿协商原则，综合考虑生态产品价值核算结果、生态产品实物量及质量等因素，开展横向生态保护补偿。探索通过发行企业生态债券和社会捐助等方式，拓宽生态保护补偿资金渠道；鼓励社会组织建立生态公益基金，合力推进生态产品价值实现；通过设立生态公益岗位等方式，对生态产品供应地区居民实施生态补偿。

(作者单位：中共湖南省委党校)

### 地方资讯

## 南平延平区打造“候鸟式”养老基地

**本报讯** 近年来，福建省南平市延平区以“两山”理念为指引，利用森林、生态优势，整合医疗资源，完善养老设施和服务，探索“生态+旅游+养老”新业态，采取以点带面的形式，积极打造“候鸟式”养老基地。2022年延平区巨口乡入选国家级全域森林康养试点建设乡(镇)，《延平区打造“候鸟式”养老基地》被福建改革创新案例(2022第4期)选登。

绘制“规划图”，走好养老服务发展之路。巨口乡拥有国家级传统村落4个，省级传统村落7个，完整保存着明清古厝102座、土厝600余座，依托这些优质资源，打造巨口森林养老“一核六片区”的发展格局，建设半岭养老度假旅游区、乡村生态休闲康养区、传统村落体验生活区、骑马观光养老休闲区、乡土文化康养体验区、笔架山森林养生区等六大重点功能区，实现古村落风情和养老宜居相结合。

绘制“产业图”，走好养老服务创业路。发挥优越的自然景观及气候优势，研发养生旅游产品，开发生态养生休闲项目，为养老产业发展提供保障。例如，依托“林药”林下经济模式，发展中医药旅游，开发保健型中草药保健酒、养生黄酒等，支撑养老产业所需；大力

发展候鸟式、度假式养老模式，投入7000余万元，建设兰峰金谷森林生态康养园，项目占地面积5000余亩，积极探索“农耕+康养”新模式，带动乡村旅游、民宿、疗养等服务行业发展；吸引在外创业的300多位乡贤返乡，建成230个集体健身、康体SPA、健康饮食等为一体的养生空间——“医疗养生”民宿主题场馆，年接待游客可达30万余人，村集体收入整体达20万元以上，村民人均年收入增加3000元以上，成功打造“遇见艾”等18个特色养生健康馆。

绘制“建设图”，走好养老服务民生路。拓宽现有对外交通公路，提升全乡餐饮、住宿、厕所、停车场、垃圾污水收集处理等配套设施建设，增强养老基地的可进入性和承载服务能力。设立发展基金，支持社会力量在林区周边兴办医养融合型养老机构，优先对老年病、康复治疗、中医及护理等科室给予技术支持，促进森林康养医疗产业与养老产业融合发展。目前正在规划的延平区城镇养老服务网点项目，用地面积0.6123公顷，预计投资2000余万元，建设150张床位，推动建成养老服务网点。

(张敏)

## 孙吴县“四步走”确保“稳粮扩豆”

**本报讯** 黑龙江省黑河市孙吴县奋斗乡围绕县委、县政府“一城三区五基地”的发展定位，结合地域实际，积极发展食品大豆种植产业。

科学谋划部署。组织包村干部、驻村工作队、村“两委”逐户逐户开展摸排调研，结合村情实际研判形势，研究工作方案和技术方案，制定了“奋斗乡2023年稳粮稳豆作战图”，并建立相关清单台账，将大豆种植任务分解落实到村、到户、到地块，确保大豆扩种任务不折不扣落实到位。

强化责任落实。将“稳粮扩豆”纳入“四个体系”，成立专班，由县包乡领导牵头挂帅，亲力指导，细化责任，强化监管，督促各村扛牢稳种责任，实

时跟进，确保“稳粮扩豆”任务顺利完成。

加强政策宣传。通过召开专题会、座谈会、走访农户等方式，宣传“稳粮扩豆”重大战略意义、大豆种植优势和趋势性补贴政策，激发广大农户种植积极性，引导广大农民加大新品种、新技术应用推广。

开展技术指导。技术人员及时了解播种中存在的问题和困难，并有针对性地进行分类指导，提供田间管理和农业技术指导服务，所播大豆技术全部按照“三减”标准执行，确立食品大豆的品质优势，让农民增收、得实惠。奋斗乡行政区域内共计种植大豆10余万亩。

(徐珊)