

人民网总网首页A区推送

太原市迎泽区:

# 让基层治理“最后一公里”走稳走实

人民网记者 桑莉媛 麻潞

李根最近有点忙。

作为太原市迎泽区老军营街道劲松社区的网格员，他一向乐于助人，最近找他办事的人越来越多了。单元楼外墙上废弃的信号接收器“摇摇欲坠”、特殊家庭需要办理相应补助、邻居装修产生的垃圾堆放在门口没人清理……李根都会第一时间赶到现场帮忙解决，改善了邻里关系，消除了安全隐患。

和李根一样，迎泽区3300余名专兼职网格员每天都奔走在各自负责的网格里，将网格内的“人、地、事、物、情”管了起来。

加强党建引领下的基层社会治理创新，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。山西省第十二次党代会指出，要抓好市域社会治理现代化试点，加强和完善城乡社区治理，推行“全科网格”，推动社会治理和服务重心向基层下移。今年以来，太原市迎泽区坚持党建引领、创新赋能、多元参与、全科服务，突出“一网统筹”，全面加强系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，持续夯实基层社会治理基础，提升基层社会治理现代化能力，在全省率先实现全覆盖，激活市域社会治理“神经末梢”。

## 细化制度 网格责任“联动化”

基层是社会治理的最末端、服务群众的最前沿，如何做到收集问题更全面、解决问题更及时？

迎泽区首选的解题之道是，微网格带动微服务，“小单元”发挥大能量。

“迎泽区是省会太原人口密度最大的中心城区，近年来社会矛盾纠纷呈现‘主体多元化、类型多样化、诉求复杂化’的特点。我们结合区情实际，抓细微网格、做实微服务，持续推动高质量党建引领高水平基层治理。”太原市迎泽区委书记李慧说。

“区域统领、行业引领、两新融合、街社兜底”“网格预警、街乡吹哨、部门报到”……近年来，太原市委始终坚持大抓基层的鲜明导向，主动适应城市发展新形势新要求，把准城市基层党建的时代脉搏，在党建引领下抓实网格员等基层治理队伍建设。对此，迎泽区以微网格、微服务为突破口，建强“社区党委—网格党支部—微网格党小组—党员中心户”组织架构，依托2568个微网格打造15分钟服务圈，扎实开展政策宣讲、矛盾化解、帮办代办等紧贴民生需求的工作，彰显基层治理“大作为”。

全区遵循“要想为群众办事，必须贴近群众；要想把事情办好，必须先把事情了解透彻”这一最基本的思路，先从“沉下去”入手，构建管理网格体系，组建服务团队，让工作人员真正走入街头巷尾，走进家家户户。同时，将城市社区（村）划分为853个普通网格、345个专属网格，统筹网格内社会保障、综合治理、应急管理、社会救助等11个部门43项工作，科学设置了基层社会治理重点任务清单，将社区网格打造成排查安全隐患、化解矛盾纠纷、宣传政策法规、服务人民群众的前沿阵地，努力实现进万家门、知万家情、解万家忧、办万家事。

“坚持党建引领，凝聚‘网格’力量，叩开百姓家门，走进群众‘心门’”，迎泽街道双塔西街一社区党委书记连晶晶常把这句话挂在嘴边。在这里，总能看到社区干部、网格员和楼院长深入老旧小区入户走访、讲解疫情防控政策、开展环境治理的“红色”身影，他们用实际行动将“幸福”的红色种子播撒在网格里、楼院中和居民的心里。

“小事不出格，大事不出社区，居民事商量着办。”太原市迎泽街道双塔西街一社区网格员霍师傅对网格内每家每户的情况了如指掌，谁家有个头疼脑热、谁家老人需要照顾、谁家生活比较困难，他都如数家珍。他每天在网格内“打卡”，入户走访，现场解决网格内的问题，无法当即协调的就



4月5日，迎泽街道双塔西街三社区封控区成立临时党支部。

形成问题交接单逐级上报，网格、社区、街道上下联动，各级党组织协同发力，确保问题个个有回应。

网格作为基层治理的最小单元，是打通服务群众的最前沿阵地和最灵敏触角，网格长、楼院长、党员志愿者，每天拿着民情走访记录本，用走得勤、想得深、做得好，将服务群众的“最后一公里”变为“最美零距离”。

## 发挥优势 网格内容“多元化”

初夏的暖风，让一直疾走的王建脸上挂满汗珠。她是太原市迎泽区新建南路第二社区的网格员，此时刚巡查回来。王建点开“平安迎泽”App，“医保”“人口住房”“外来人口”“民营企业信息”“培训”等多个板块映入眼帘。通过专门为网格员配备的工作手机，她可以在App里及时上报巡查中遇到的各种问题、隐患。而她所上报的信息和实时位置，均可在迎泽区综治实战指挥平台上显示。

以省综治信息系统、综治视联网和“雪亮工程”系统为基础打造的迎泽区综治实战指挥平台，集“实时定位、轨迹巡查、信息发布、网格考核、一键报警、指挥调度、可视化商和视频监控”等八大功能于一体，搭建起网格工作的“大脑中枢”，为网格员工作提供全流程信息化支撑。如遇突发事件，网格员可以通过“一键报警”功能第一时间与平台取得联系。

围绕事件处置，迎泽区以综治中心指挥调度为枢纽，通过网格首诊、村社坐诊、街镇接诊、区级会诊，社会治理事件实现“网格自循环、社区小循环、街镇中循环、区级大循环”四级处置，形成“问题上报—一案一卷建立—任务指派—调查落实—处理反馈—结案归档”闭环管理，实现微事不出格、小事不出社区、大事不出街镇、难事区域终结、矛盾不上交。

强大的功能，完善的数据，不仅为“全科网格”的运行带来了高效率，也为保障“全科网格”做出实效提供了坚实的保障。目前，利用大数据平台，管理人员只需点击鼠标，就可以将所需信息尽收眼底：发生了哪些事情，哪些事情已经办理妥善，哪些事情正在办理，办理过程中涉及到了哪些部

门和人员，每个网格员的上岗情况、运动轨迹等等。

街道社区与驻区单位如何拆除藩篱，共同构筑城市基层党建“朋友圈”，给城市基层党建工作提出了新课题。

迎泽区组织网格和驻地单位按照“商约、签约、亮约、履约、评约”五个步骤，开展为民服务。专项行动以来，共签订了411份共建协议，涵盖“活动合办、服务互助、场所共用、疫情防控”等各个方面，积极扩展便民“服务圈”。

疫情防控是对基层社会治理的一次检阅。4月6日，迎泽区开展抗原检测。在迎泽街道，84名区级机关干部与44名街道干部下沉社区助力检测，15个社区党委具体承办落实，86个网格党支部和火线成立的水产宿舍封控区临时党支部利用物业、微信群等通知居民居家等待，155个楼栋党小组实地入户摸排，261名党员中心户带动家人第一时间投身检测工作。

“纵向领导有力，横向执行顺畅”是这次抗原检测工作高效进行的关键所在。迎泽街道党工委副书记刘艳说，街道、社区、网格党组织为核心，有机联系辖区驻地单位和非公企业，构建起共建共治共享的治理格局。

## 凝聚力 网格服务“精细化”

为确保网格化管理的高速实效运转，在“沉下去”的同时，迎泽区大力创新，努力做好“统起来”的文章。

全区依托社区（村）党群服务中心，设置便民服务功能区，设立帮办代办点，发放“连心卡”，网格员当好“代办员”，解答居民咨询，受理代办事项。

这小小的一张“连心卡”，不仅有社区电话，还有网格员的照片、姓名和手机号码。如果有居民想反映问题或寻求帮助，都可以通过“连心卡”找到网格员，网格员会及时为居民提供力所能及的服务，有效节省了居民跑腿的时间，让服务直通民心。

老军营街道有很多老旧小区，居住着不少独居高龄老人。4月中旬，迎泽区开展全员抗原筛查时，这群老人犯了难，他们不会扫码填写信息，更不会自己做抗原检测。这时，“连心卡”就派上了用场，老军营

小区第二社区的李奶奶第一时间通过“连心卡”找到了网格员郑艳丽寻求帮助。

了解情况后，郑艳丽立马将网格内高龄独居老人的情况汇总起来，带着试剂盒一户户上门为他们做抗原检测。“小郑，谢谢你一直记得我们。我们年纪大了，儿女不在身旁，有些事确实做不来，幸亏有你在。”正是这一张小小的“连心卡”，把居民和网格员的心牵得更近了。

将“连心卡”发放到居民手中，这不仅给居民递出了问题反映的哨子，网格员也充当起了居民身边最亲近的“听哨人”，他们闻哨而动，实现了群众诉求的第一时间发现、第一时间响应、第一时间处置、第一时间反馈，协助居民群众解决生产生活中遇到的烦心事、忧心事，实现“有事你来电，剩下的事我来办”和“矛盾不上交，就地化解”的目标。

灯泡不亮了、下水道堵了、水龙头坏了、孩子学习不专注了……这些“芝麻绿豆”的小事，通过劲松社区新时代文明实践站组建的“党建微帮站”“解忧杂货铺”“邻里故事汇”等品牌服务项目，可以得到一对一的帮助，居民的获得感、幸福感、安全感不断增强。

专项行动开展以来，迎泽区网格党组还专门成立“党建微盟”议事会，针对群众反映突出的私搭乱建、暖气管网更换等问题，联系对接职能部门共同商量解决办法，做到大事小情不出社区。

辖区居民贺文全是单位后勤部门的一名维修工，退休后他加入到社区“党建微帮站”，经常帮助辖区独居老人换灯泡、修家电，从来不收一分钱。“独居老人做起来很费劲的事，对我而言只是举手之劳，能帮助他们做点事，我心里也挺高兴。”他说。

小社区、大社会，小网格、大担当。这张“网”不打鱼，装的是老百姓柴米油盐的琐碎事；众多“格”，不写字，记录的却是社区每个角落的所需、所盼。

“我们将坚持全区上下一起干，力争用三年左右时间，实现党领导基层治理的制度进一步完善，基层治理基础工作进一步夯实，基层治理骨干队伍进一步建强，党建引领基层治理机制进一步完善的目标。”李慧表示。