

湖南湘江新区通过织密“一张网”规范网格管理,激发基层治理活力,形成了“人在格中走、事在网中办”的良好局面。

长沙晚报全媒体记者 胡益虎 通讯员 何正波

民生无小事,点点滴滴、桩桩件件都连着民心。民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。用脚步丈量网格,用行动践行担当,这是网格化治理以微光汇聚大能量的写照。

十年前,湖南湘江新区(岳麓区)率先开展网格化管理服务工作,十年磨一剑,打造出了“湘江实践”。

家是最小国,国是千万家。党的二十大提出,“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,健全城乡社区治理体系”。2023年是湖南湘江新区全面推行网格化工作的关键之年。如何健全完善网格化管理服务体系?新区践行“网格化管理”“社会化服务”“信息化支撑”“一线法保障”,以“干部走下去、矛盾不上交、服务全天候”为内涵指引,激活基层治理“末梢”,推动网格化管理开展“湘江实践”。

岁聿云暮,一元复始。2024年,又是只争朝夕、拼搏奋进的一年。推动力量在网格汇聚,促进民心在基层凝聚。湖南湘江新区(岳麓区)在基层治理上走在前、作示范,打造新时代基层治理新标杆。

长沙“走找想促”在行动

1543个网格全域覆盖

湘江新区网格化管理实施网格定位,实现全域覆盖。按照“街巷定界、规模适度、无缝覆盖、动态调整”要求,城镇社区原则上按照常住300户至500户为单位划分网格;行政村将一个村民小组划分为一个或多个网格,全区共划分网格1543个,使纷繁复杂的基层事务实现定格和定位管理。

网格故事汇

“三级吹哨”破题城市“痼疾”

家住西湖街道黄泥岭社区啤酒厂宿舍小区的居民佟丽红打开水龙头,看着洁净的自来水“哗哗”地流出,开心地笑了。而在不久前,小区的居民们还因为辖区供水系统存在问题,无法满足日常生活需求,纷纷呼吁希望启动提质改造。

网格“微管家”在走访中了解到这个情况后,“吹哨”一声哨响,立即得到了社区的响应。

社区网格员肖杰走进小区实地察看,多次走访居民代表了解诉求,并组织社区干部、居民代表、小区楼栋长等召开小区居民代表议事会反复商讨,最终,决定将附近的格林星城小区泵房管道接入啤酒厂小区自来水管网,彻底解决了216户600余名居民生活供水难题。

这仅仅是西湖街道推行“三级吹哨”,落实网格化管理精细化的一个缩影。“网格吹哨、小区报到,小区吹哨、社区报到,社区吹哨、街道报到。”西湖街道网格化综合服务中心负责人告诉记者,街道以10-15户居民细分为若干个“微网格”,并选聘1012名微网格管家,形成了“街道面上调度、社区一线指挥、小区点上战斗、楼栋有力支撑”的工作组织体系。

自探索推行“三级吹哨”办法以来,西湖街道累计摸排解决矛盾纠纷、群众诉求、安全隐患等问题711个,极大地提升了居民的幸福感和获得感。伴随着网格内一声声“吹哨”的哨声,一项项城市“痼疾”正逐步破题,更高效的基层治理体制正在形成。

网格手记

“小网格”释放治理“大效能”

网格化管理将服务触角延伸到湘江新区每家每户,将群众生活中的日常矛盾纠纷、常见的安全隐患化解在萌芽状态,真正实现“大事全网联动、小事不出网格”。如麓谷街道在原有75个网格基础上,进一步划分666个微网格,设置微网格员充实网格力量,直达楼栋、单元、住户、企业园区等治理末梢。坪塘街道每个月的28号各村(社区)网格长下网格并集中召开网格日常工作调度会,处理群众的急、难、愁事。

网格化治理不流于形式而是要解决实际问题,望岳街道立足居民需求收集民生清单40余项,每一项清单都有承诺、有过程、有结果。目前街道社区成功完成盛世耀凯小区篮球场改造、谷峰安置小区微型消防站建设等项目,惠及群众千余户。

湘江新区通过织密“一张网”规范网格管理,正在激发基层治理活力,形成了“人在格中走、事在网中办”的良好局面。

一网情深 幸福满格

湖南湘江新区持续开展网格化治理织就居民幸福网

↓新区通过深入推行“1+X”组团式服务模式,打造网格治理共同体,推动小区党组织、物业公司和业委会“三方共治”。均为资料图片

“1+X”网格团队夯实社会化服务

湘江新区以网格为治理单元,实行“1+X”网格团队服务模式。“1”指1名网格长,由街道(镇)和社区(村)干部担任。“X”代表网格党组织、楼栋长(村民小组长)、热心群众、社会组织、驻地单位等社会力量。

网格故事汇

外卖员化身“流动网格员”

2023年4月,龙骨寺社区接到“暖洋先锋”志愿者——外卖员廖倩反映,她在日常巡查中发现瓦官口路与潇湘大道交界处,常有机动车辆违交交通规则,存在极大交通安全隐患。

社区立即把情况上报至洋湖街道党建办、公共安全办、洋湖交警七中队民警现场踏勘。三天后,潇湘大道新江河桥至中盈广场路段中央护栏全线安装到位,有效消除了该路段的交通安全隐患。

廖倩还有着另一个身份,那就是社区的“流动网格员”。在如今的洋湖街道,有很多像廖倩一样的快速外卖员,借助工作之便积极参与志愿服务,为助力基层治理贡献着自己的一份力量。

“流动网格员”们边工作边“找茬”,通过“红色之家”微信群、志愿站点内的“我听你说”匿名信箱、电话反映等渠道,及时反馈并推动网格周边安全隐患等问题解决。他们是观察基层的“流动摄像头”,是参与社会治理的“一线轻骑兵”,成为了基层治理中一道靓丽的风景线。

截至目前,街道“流动网格员”共计反馈安全隐患68处、环境卫生42处,“捎带手”随手帮助老年群体扔垃圾、搬运物资26次,发放安全宣传资料500余份。

网格手记

“五社联动”打造温馨家园

推动政府治理和社会调节、居民自治良性互动,实现共建共治共享,是网格化治理的应有之义。新区推动社会治理创新,如望月湖街道以网格化服务优势,打造“实惠、美味、健康、快捷”的老年食堂,真正守护老年人“舌尖”上的幸福。

加大社会服务力度,新区通过政府购买社会服务,推动社区、社会工作者、社会组织、社区志愿者、社会公益慈善资源“五社联动”,这样突出小区实体,深化小区党组织、业委会、物业公司“三方共治”,充分调动了在地党员、驻地单位、热心群众等共同参与基层治理。新区加快构建网格长治久安,全面创建组织建设好、社会治安好、物业服务好、文化氛围好、邻里关系好的“五星网格”,通过精细化的网格化服务管理,让社区治理由“难治”向“良治”蝶变,社区烟火气、人情味逐渐浓厚。

信息化平台赋能网格治理

湘江新区网格化中心搭建平台,实施精细化管理,按照信息化进网格要求,建立健全网格化治理信息平台,并将网络连通、信息传递到街道(镇)、社区(村)和每一个网格长。通过信息收集、案卷建立、指挥派遣、处理反馈、核查结案、考核评价六步闭环流程,实行分类分级限时办理,实现网络系统的有序运转和管理服务的精细快捷。

网格故事汇

“智慧大脑”解读社情民意

“小区中楼道灯感应器的电线裸露在外,存在一定安全隐患。”“桃花岭景区周边小区停车位紧缺,且附近的沙滩公园无配套停车场,停车需求较大。”……在“智慧梅溪湖”调度中心的大屏幕上,基层网格报送的事件分门别类、动态处置、一目了然。

“梅溪湖街道有一个‘智慧大脑’!”梅溪湖街道网格负责人告诉记者,“街道打造了集智慧民生、智慧综管等8大功能为一体的‘智慧梅溪湖’治理平台。”依托该平台,网格工作搭上了数字化、智能化的“快车”,将基层治理

进一步抓实抓细抓快,实现了管理的增效赋能。

“自平台建立至今,共发现上报预测工单8304条,处置率100%;‘智慧城管’板块已发现城管环保网格化问题42702个,已办结40214个,办结率94.17%。”站在调度中心大屏前,街道办事处网格化综合服务中心负责人介绍。

平台可实时动态掌握辖区网格人、事、资源及大数据分析研判,形成一套线上+线下相结合的智慧社区服务体系,全方位实现了社区指挥调度和监督管理的智能化。

网格手记

网格化+信息化打造城市管理新路径

梅溪湖街道智慧政务建设也是该街道智慧社区建设创新实验的一部分,为全区探索智慧社区建设提供模式和经验。

让基层治理更有精度、民生服务更有温度,是信息化进网格的成效。如成嘉湖街道建立智慧管理平台系统后,辖区内已有9个小区实现了无人值守管理,大大提高了治理效率。“网格”服务“民生”,在坪塘街道,线

上线下联动的管理网络提升了网格服务效率,在重要路段安装了126个摄像头,企业、项目工地接入信号75路,覆盖了全街森林防火、防汛抗旱、蓝天保卫、交通安全领域。2023年,湘江新区“智慧网格”平台累计收集、处理、解决民情问题5600余个。这些举措是新区着力提升基层精细化治理水平,不断增强居民群众的获得感、幸福感、安全感的缩影。

新区由网格化部门牵头,实现“处处有网、网中有格、格中定人、人负其责”。



走访服务群众,收集民生诉求。

一线法保障打通联系服务群众“最后一米”

网格长定期下到联点网格,针对“网民”“网事”主动作为,深入开展“大调研、大走访、大排查、大解难、大宣讲”活动,直接联系服务群众。街道(镇)各自明确自己的网格服务时间。推进社区“坐班制”转“值班制”,设立“值班岗”和“走访岗”,完善错时服务、节假日值班制度,把结对帮扶家庭作为民情联系点,同时开展“承诺办事”活动,让社区工作人员有更多时间走访服务群众、收集民生诉求。

网格故事汇

下沉走访解决群众“急难愁盼”

“5栋前面的路灯不亮,特别是下雨天的晚上,光线太暗,感觉不太方便啊!”麓谷街道麓景社区网格员走访期间,收到远大麓园5栋住户的反馈,当即联动物业推进解决路面照明明亮的事宜,全力保障居民出行安全。

去年春天,麓谷街道组织社区干部、党员、网格员、志愿者,深入75个网格开展“相约春日麓谷 共护万家平安”全民大走访,走进群众“心门”,认真倾听群众诉求。“麓泉社区走访企业网格后,围绕园区企业头痛的中央空调问题开展联席商

讨会,全力推进园区中央空调计费系统改造,助推降低企业成本、减轻业主压力、节能降耗促发展。一份份党群连心卡上,街道社区工作人员信息一应俱全,让居民有事找得到人;一张张问题清单上,居民反映的“急难愁盼”,问题类别、负责办线一目了然;一项项事实列表上,规范停车、提质改造、为企业服务等验收时间清晰明了……据介绍,麓谷街道机关干部及网格员共236人下沉网格,带动辖区不少志愿者纷纷加入走访队伍,敲开居民家门,助力强化应急管理的调度、安全生产的管控、文明创建的宣传引导、民生实事的推进、群众“急难愁盼”的解决,真正将服务触角延伸至千家万户。

网格手记

四下基层变群众上访为干部下访

深入基层一线、上门入户走访是干群密切联系的重要和有效手段。湘江新区变群众上访为干部下访,直接联系服务群众。按时联点网格,走访群众,到上访群众家里去,到矛盾多的地方去,回应群众关切,解决群众问题。如为解决金麓小区停车困难,乱停乱摆、占用消防通道等问题,观沙岭街道各级网格长通过下沉走访、网格联席会议、群众议事会等多种形式广泛听取群众意见和建议,决定引进第三方管理,启动“智慧停车”项目,巧解“停车难”问题,并推进小区整体环境提质升级。

由网格化部门牵头,实现“处处有网、网中有格、格中定人、人负其责”。雷锋街道荷花塘社区荷塘月色庄

“做实‘五社联动’服务平台,倡导‘志愿者文化’,壮大群防群治力量,要创新基层网格化管理,规范新建社区工作人员选聘使用。”在刚刚闭幕的湖南湘江新区(岳麓区)两会上,政府工作报告对新区网格化治理谋划新的施工图。

回望来时路,我们满怀豪情。展望新征程,我们更添信心。2024年,湘江新区笃定内心、砥砺前行,网格化治理将“微网实格”,创新实践精细化治理,以小网格“零距离”服务大民生,积极推动网格化工作再出发,为新区基层治理作出网路贡献,为了共同的梦想,向着更加美好的明天,勇毅前行!