

青报调查



主编 赵波 美编 李飞 审读 沈寒冰 排版 张春梅

18321名网格员，每天都在忙些啥

——青岛提升网格化服务管理助推现代化治理样板城市建设

□青岛日报/观海新闻记者 余博

作为胶州市胶东街道办事处南庄三村网格员，王明君一天的工作从走出家门的那一刻就开始了：巡查警示标识、护送村里学生上下学、走访村里的空巢老人等特殊人群，在走街串巷的过程中，发现垃圾桶满溢、井盖破损等情况，也要及时上报处理，如果收到一些与村民密切相关的上级通知，还要在微信群、村里“大喇叭”向村民广而告之。“村里的事就是我的事，一些人不会用、不方便用智能手机，村里的‘大喇叭’能更好地覆盖这部分人群，我一般在晚上7点通知大家，那时候村里人多。”王明君说。

网格员是基层社会治理的“移动信息收集员”和“基层为民办事员”，收集的是与市民生活最密切的信息，办的也是与市民生活最相关的事。随着城乡社区网格化服务管理作用日益突出，网格员成为服务群众“最后一米”的重要载体，网格员队伍成为群防群治队伍中的一支重要力量，网格化服务管理成为创新基层社会治理的重要方式。

党的二十大报告提出，“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，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年。“网格”作为基层社会治理的“最小单元”，做好网格化相关工作对坚持和发展新时代“枫桥经验”具有重要意义。

近年来，市委政法委深入学习贯彻党的二十大精神，积极贯彻以人民为中心的发展思想，坚持党建引领，聚焦服务为民，加快推进网格化服务管理工作规范化、标准化建设，全力打造分类施策、精准治理的网格化服务管理“青岛模式”，基层社会治理能力明显提升，有力助推现代化治理样板城市建设。截至目前，全市共划分网格14403个，配备城乡社区专职网格员18321名，实现了网格范围全覆盖、网格划分不重叠、网格管理无漏洞。

网格事，网格治。不管是“邻里小事”还是“安全大事”，都会在小小的网格中具象体现，全市网格员终日奔波在网格中，为群众办实事、解难事、做好事，不断把群众的“小烦恼”转为“大幸福”。城乡社区网格员作为扎根基层、网格治理、服务群众的重要力量，在重大活动安保、维护社会和谐稳定、疫情防控、文明创建、城市更新等方面发挥了重要作用。那么，这些网格员每天都在忙些什么具体事儿呢？记者近日展开采访调查。

个个都是“多面手”

忙，是网格员的常态。

“我们村有河、有池塘、有小水库，雨季时水深能到两米多，我每天天亮第一件事就是围着这些地方转一圈，看看警示标识是否完好。尽管这样，我还是放心不下，时不时就来看看。”王明君说。像这样的“小事”，王明君每天要做很多件。

根据青岛《网格化服务管理工作规范（试行）》《网格事项指导清单》，全市城乡社区网格员主要承担基础信息采集、社情民意收集、安全隐患排查、矛盾纠纷化解、社会心理服务、法律法规宣传、公共服务代办等七项职责。尽管是“多面手”，但网格员也不是“事事都管”，需要具备行政执法资格才能开展的事项，相关法律法规、政策条文明确规定必须由职能部门直接开展的事项，属于街道（镇）、社区（村）、行业部门自身建设、内部管理的事项，需要具备较强专业知识或技能才能开展的事项等不属于网格管理事项。

青岛坚持党建引领，健全“社区党委—网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”的党组织架构，全面推行网格党组织书记兼任网格长制度；创新“网格自管会”“议事长廊”等网格化管理服务模式，广泛发动“两代表一委员”、共青团员、楼（栋）长、志愿者、热心群众、社会组织等参与网格治理，吸纳各类市场主体、社会力量作为“红色合伙人”，通过“组团式”服务，打通服务群众“最后一米”。

同时，青岛积极推进企业网格化服务管理，组建“企业专业网格员+城乡社区网格员+企业信息联络员”服务团队，通过创新企业网格化全覆盖分类服务管理、问题逐级上报分级办理、政企上下协调联动高效服务等工作机制，推动政企沟通更加顺畅。记者从即墨区社会治理中心了解到，即墨区将5300家企业纳入企业网格化服务管理体系，累计收集解决企业服务及诉求事项5000余个，宣传推送惠企政策信息1400余条，营商环境得到有效提升。

“我做网格员三年了，现在村里发展得快，变化也很大，网格里的事情虽然多，但还是能保证大部分小事不出村，我觉得能为乡亲们办点实事挺好，没感觉累。”王明君说。

做好群众的“贴心人”

网格员把基层社会治理推到了群众的家门口，让群众在一方小网格中，体验到社会治理现代化大效能，提高了群众的亲切感、信任感、安全感。

“王奶奶您好，我是网格员小王，康城社区最近有志愿者可以给咱们免费更换纱网，咱家有破损的纱窗吗？”近日，崂山区



■青岛西海岸新区藏马镇流动工作站网格员联合志愿者、环保办在横河川大集开展禁烟宣传活动。



■崂山区金家岭街道康城社区定期举办“暖心桥”志愿者大集活动，网格员免费为社区独居老人更换纱窗。



■即墨区北安街道网格员王慧龙（右）到青岛雅美尔家纺有限公司开展安全生产督导检查。



■莱西市河头店镇龙泉湖社区网格员在小区内开展普法教育宣传。

家岭街道康城社区给辖区内独居老人提供了免费更换纱网的服务，老人们都拍手叫好。

这项服务推出的背后有着一段暖心故事。

网格员高鑫在日常看望所属网格独居老人单奶奶时，无意中了解到老人家中纱网破了一个洞，不知道怎么办。高鑫马上跟社区反馈，社区立即联系了志愿服务队和合作单位，换纱网的人员和材料很快就筹备完成。同时，社区网格员们根据工作中了解到的情况，挨个询问全社区独居老人是否有此需求，一周时间就完成了事件上报、流转、处置、反馈各项流程。

“我们社区比较大，租房人口多，独居老人也比较多，上门服务是我们网格员工作的日常，换纱网只是一件小事。”崂山区康城社区网格长臧晓恩又举了一个例子：“网格内老人可以办高龄补贴，但是知晓这项政策的老人比较少，网格员在日常入户中了解到老人的基本信息，就可以及时通知老人，为他们提供上门服务，实现‘政策找人’。”

网格员直接与服务对象打交道，业务培训是“服务是否精准”的关键因素之一。青岛根据“分级分批、突出重点、全面覆盖”的原则，健全城乡社区网格员队伍教育培训机制，区（市）、街道（镇）协调联动，多层次、常态化、有针对性地开展分级分类培训；建立“网格学院”，运用社会治理网格化智慧工作平台开展线上培训，培训课程涵盖思想政治、业务知识、法律政策、专业技能、信息化技能等内容。臧晓恩表示：“我们社区一共有19个网格，网格员平均年龄30岁左右，会不定期对网格员组织培训，内容包括最新政策法规、安全排查、网格系统平台操作等。”

在平度市同和街道，社会心理服务志愿者王女士可以为前来心理咨询的群众免费提供放松推拿服务，她手法专业、耐心细致，在社区居民中小有名气。而王女士加入社会心理服务志愿队的背后同样有一段令人动容的故事。

2022年底，王女士丈夫离世，悲痛交加的她将经营的推拿店换成了黑色牌匾，网格员在日常巡查中发现此事，报告至街道综治中心并联系结对心理服务志愿者给予支持。经过4个月的心理疏导，王女士最终走出阴霾。她坦言：“我一辈子都是给别人推拿，没想到在心理咨询室，我可以躺在床上宣泄。从那一刻起，我重拾希望并决定加入心理服务志愿队，将希望传递给更多人。”

作为全国社会心理服务体系试点城市，目前，青岛各区（市）、镇街综治中心心理咨询室、社会工作室开设率达到100%，社会心理服务体系试点青岛模式已基本形成。同时市综治中心积极鼓励和引导广大网格员、志愿者、志愿服务组织广泛参与城乡社区社会心理服务，组建了“1+10”（1支市级社会心理志愿服务专家团+10支区级社会心理志愿服务队伍）队伍，联动两级，服务中心、深入基层，绘制横向到边、纵向到底的社会心理志愿服务网络。

“一网治理”助力社会治理现代化

网格员既是网格的触点也是网格的支点，以网格为中心辐射群众，撬动的是社会治理现代化大局。

“我们小区入住率很高，随着时间的推移，网格里的‘事’也多了起来。”李沧区虎山路街道网格员何艳坦言：“网格化工作对于矛盾纠纷化解起到了很大作用。”

何艳的网格覆盖李沧区蓝山湾一期中的几栋楼，之前，每到下雨时，会有居民把电动车推入楼道，带来安全隐患。“开始时，我们一般联系物业把电动车转移到安全地方，但是后来发现这种做法治标不治本。”何艳说：“随着网格化工作深入开展，小区群、楼道群不断健全完善，群里的人多了起来，居民有问题可以直接在群内反映，网格发现问题、处置问题的效率快了很多。”

令何艳没想到的是，工作群的建立推动了“电动车入楼道”这个老大难问题的解决。“群里有人不断反映电动车乱停，有的还直接把照片发到了群里，我们也会在群里发注意事项，所有人都能看见。”何艳说：“电动车车主同样也能看见，发的多了，车主也意识到安全问题的重要性，他们也就自觉把电动车主动停到规定区域了。”

矛盾纠纷化解是网格工作的一部分，如何让网格精准、高效、一体化运转，考验着城市社会治理的能力和水平。记者从青岛市综治中心了解到，青岛市指导各区（市）城乡社区网格员立足平安建设主责主业，积极履行矛盾纠纷化解、服务基层群众、法律法规宣传等工作职责，推进“一站式”矛盾纠纷调解中心规范化建设，实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，确保“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。今年以来，全市共化解矛盾纠纷80590件。青岛市“1+1+N”矛盾纠纷排查调处新机制获评第六届全国“法治政府奖”。

“我们建立了市、区（市）两级多部门参与的城乡社区网格化服务管理工作协调联动机制，实现了各项服务管理工作的精准化推进。充分发挥城乡社区网格员触角作用，主动摸排社情民意，聚焦群众和企业‘急难愁盼’的诉求问题，依托网格化智慧工作平台应用系统，健全物通问题发现、事件上报、流转处置、督办反馈网格事项闭环管理流程，做到全过程响应、全链条可溯，确保群众和企业诉求‘事事有回应、件件有着落’。全面提升网格治理效能，把惠民生、暖民心、顺民意的政法工作做到群众心坎上，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。”青岛市综治中心工作人员介绍，今年以来，全市网格员已办结事件141万余件，办结率达98%以上。

“我是网格员，也是服务员，现在在路上经常有居民主动笑着和我打招呼，拉着我的手说事儿，大家这么信任，我更要努力工作，不让大家失望。”何艳拿着一摞卡片说：“这是暖心服务卡，上面有附近派出所、医院、文化场所等的地址和电话，方便居民办事和生活用，我就给他们上门送去。”说罢，何艳又忙碌了起来。