

青岛健全完善网格化服务管理工作机制,打造智慧工作平台,城乡社区专兼职网格员  
2023年上报各类事件505万件,积极为群众办实事、解难题

# 1.7万名网格员:打通社会治理“神经末梢”

□青岛日报/观海新闻记者 余博

在市南区,天台路26号楼由于年久失修,居民家中下水管道经常堵塞,影响居民正常生活,社区网格员了解到相关情况并及时上报,经过多次电话沟通,入户十余次,最终协助完成管道更换。

在崂山区,新开通的420路微循环公交线路,让崂山区中韩街道牟家馨苑社区居民的日常出行方便了不少。过去,社区周边没有公交站点,居民通过网格员将诉求向有关部门反映,不久后公交新线路就开通了。

当前,网格员已经成为构建社会治理共同体不可或缺的一环。在青岛推进市域社会治理现代化的过程中,市委政法委加快推进网格化服务管理工作规范化、标准化建设,健全完善网格化服务管理工作机制,打造网格化智慧工作平台,网格化治理效能实现全面提升,有力助推了青岛现代化治理样板城市建设。目前,青岛城乡社区专兼职网格员有1.7万余人,他们每天奔走在各自负责的网格里,倾听群众声音,了解群众诉求,积极为群众办实事、解难题,2023年共上报各类事件505万件。

## 建网格:“网格事、网格治”

群众的需求在哪里,网格员的身影就出现在哪里。

在李沧区百通馨苑社区,居民可以在党建网格群里随时呼叫专属网格员,网格员在日常工作中遇到需要解决的事项,能当场解决的就当场解决,无法当场解决的及时上报给网格长,同时通过网格智能客户端上报事件,协助物业、城管、市政园林等单位处理。事后,网格员会再回到现场核实,查看问题解决情况。

深冬的一天晚上9点多,百通馨苑社区专属网格员刘久滨正准备休息,突然看到网格群内弹出了一条居民信息,社区一部电梯突然停运,有居民被困。刘久滨穿上衣服就住现场赶,其间与被困居民取得联系,并及时将具体情况上报给社区网格长。“别着急,专业人员马上就到!”经过社区和物业工作人员现场处置,最终,被困居民从电梯里安全脱困。刘久滨这才长舒了一口气,“居民满意是对我们工作最好的认可。”

事件的顺利解决,得益于健全的城乡社区网格治理体系。近年来,青岛构建起了市级指挥型、区(市)枢纽型、镇街实战型、社区基础型的纵向工作架构,建立健全“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,健全畅通问题发现、事件上报、流转处置、督办反馈网格事项闭环管理流程,打通服务群众“最后一米”。

不仅如此,青岛还从社区“两委”退休人员、楼组长、志愿者中发现培养“网格带头人”,带头开展志愿服务、收集社情民意等;坚持“网格事、网格治”,创新“网格自管会”“五融工作法”等网格化服务管理模式,广泛发动“两代表一委员”、人民调解员、心理咨询师和心理辅导员等参与网格治理,吸纳各类市场主体、社会力量作为“红色合伙人”,常态化开展协商议事、互助办事、共解难事。

“我们网格内多是开放楼院,‘网格自管会’可以有效凝聚居民共识,把网格内的事情办到居民心里。”市南区湛山街道湛山社区第三网格网格员吕世浩说。

翻开吕世浩的会议记录,里面详细记录了自他担任网格员以来网格自管会的会议情况。在网格自管会中,居民是绝对的主角,社区工作人员、有关单位的负责人员也会按照会议主题前来参会,会议讨论的都是与居民生活息息相关的事情,大到“老旧楼院安装电梯协商”“楼院改造协商”,小到“举办文艺汇演”“宣传垃圾分类”。

“我们网格2023年召开网格自管会38场,解决外墙保温施工问题、加装电梯、邻里矛盾等网格内事宜96项,收集居民意见建议346条。”吕世浩说,“现在居民们在社区生活中碰到什么烦心事,有什么好建议,都喜欢在这里说一说。”

## “多面手”:夯实群众基础 排查隐患

网格员不仅是社情民意的“收集员”、政策法规的“宣讲员”,还是安全隐患的“排查员”、矛盾纠纷的“化解员”,打通了基层社会治理的“神经末梢”。

“家里这么多白蚁,可怎么办啊?”一天上午,西海岸新区双凤街社区东风商场网格网格员白婷婷收到周大叔的求助,周大叔家中出现白蚁啃食家具的情况,寻求帮助解决。

“这件事受害的可能不止一户人家,必须马上处理。”白婷婷收到求助后马上赶到了现场,入户走访了解情况。安抚好居民情绪后,她当即上报网格长双凤街社区书记,并迅速联系了片区城市管理工作人员,寻求专业援助。一个多小时后,白蚁防治中心车辆迅速赶到,在网格员的带领下,工作人员在居民家找到白蚁爆发点,开展集中灭杀行动,并对周边居民房屋开展药物喷洒防治,有效保障居民的财产安全。

在灭杀过程中,白婷婷开展了科普宣讲,

居民们高兴地说:“一上午的工夫就解决了大家伙儿这些天的心头大患,真是太感谢了。”

排查风险隐患同样是网格员工作的重点之一。“我们村里有河,冬天河道结冰,有村民到冰面上玩耍,但冰面厚薄不一,万一村民落入冰窟窿中,施救难度很大,非常危险。”莱西市院上镇许村新村郝家许村网格员邹民荣坦言,由于放心不下,他就增加了巡查次数,在检查警示设施是否完好的同时,向居民宣传安全知识。

网格工作考验的是耐心和细心,在每日不断的巡查过程中,邹民荣有了一套自己的风险防范经验。“防溺水重在日常宣传,不管是在入户过程中还是在巡查过程中,都要时不时跟村民提上一句,让他们时刻绷紧安全这根弦。”邹民荣说。

网格员个个都是“多面手”,承担着基础信息采集、社情民意收集、社会心理服务、法律法规宣传、公共服务代办、安全隐患排查、矛盾纠纷化解等职责。不断健全完善的网格治理运行机制,让网格员在工作中得以“大展拳脚”。青岛按照“多网融合、一网统筹”的思路,有序推动网格化服务管理融合发展。

“我们村就我一个网格员,村里有哪些人需要帮助,必须实时了解情况。”即墨区移风店镇七级东南村第一网格网格员慕晓颖说,村里

的高龄老人、独居老人、残疾人等需要特殊照顾的人群,是她的重点关注对象。

“隔三差五我就会去他们家看看,陪他们聊聊天,帮忙打扫一下卫生,老人有什么需求都会尽力满足。”慕晓颖说,“我们网格员经常组织起来学习,如果有什么适用于他们的优惠政策,我就会第一时间代为传达,甚至直接帮办。”

目前,青岛城乡社区专兼职网格员共1.7万余人,加强网格员队伍管理培训,是保证网格员队伍“战斗力”的关键。青岛通过规范城乡社区网格员选聘,配齐配强城乡社区专兼职网格员队伍。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岗前培训、日常培训、重点培训等制度,在业务知识、群众工作、专业技能等方面加强培训,不断提升城乡社区网格员素质能力。

## 数字赋能:诉求快速处置形成闭环

打造集数字化、智能化于一体的智能化社会治理体系,越来越成为提升社会治理现代化水平的方向之一。

2023年以来,市委政法委进一步推进“社会治理一张网”建设,通过构建“上下贯通、左右衔接、要素集成、全面融合”的社会治理网

格化智慧工作平台,积极打造一体化协同联动体系,建立事件闭环处置机制,畅通群众反映诉求渠道,为实现市域社会治理现代化、基层服务智能化、建设更高水平的平安青岛提供平台支撑。青岛市社会治理网格化智慧工作平台成功入选2023年全国社会治理创新案例。

具体来看,青岛市社会治理网格化智慧工作平台纵向打通省、市、区(市)、街道(镇)、社区(村)、网格六级,建立纵向到底的一体化社会治理综合指挥体系;横向融合11个部门数据,汇集全市社会治理领域数据1.8亿余条,建立事件数据实时更新、基础数据24小时更新的同步机制。平台建成全息网格画像、事件协同处置等15项业务系统,日均处理各类服务管理事项9000余件,事项办结率达99%。

“平台确实给我的工作带来了诸多便利,也实实在帮助网格员快速顺利处置事件。”崂山区金家岭街道锦园社区第九网格网格员王梦洋说,“在我的网格内有一段长15米的路缘石,很多车辆在此违规停放,导致居民需要从旁边的马路绕行,存在出行不便问题和交通安全隐患。我通过平台上报后,很快就有职能部门落实办理,问题得到了及时解决。”

## 青岛推进市域社会治理现代化

### 健全城乡社区网格治理体系

近年来,青岛构建起了市级指挥型、区(市)枢纽型、镇街实战型、社区基础型的纵向工作架构,建立健全“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,健全畅通问题发现、事件上报、流转处置、督办反馈网格事项闭环管理流程

### 加强网格员队伍管理培训

规范城乡社区网格员选聘,配齐配强城乡社区专兼职网格员队伍。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岗前培训、日常培训、重点培训等制度,在业务知识、群众工作、专业技能等方面加强培训,不断提升城乡社区网格员素质能力

### 打造网格化智慧工作平台

纵向打通省、市、区(市)、街道(镇)、社区(村)、网格六级,建立纵向到底的一体化社会治理综合指挥体系;横向融合11个部门数据,汇集全市社会治理领域数据1.8亿余条,建立事件数据实时更新、基础数据24小时更新的同步机制。平台建成全息网格画像、事件协同处置等15项业务系统,日均处理各类服务管理事项9000余件,事项办结率达99%



①2023年12月14日,在西海岸新区积米崖小学,网格员与社区工作人员开展宪法知识进校园活动。  
②市南区湛山街道湛山社区网格自管会现场。  
③2023年12月22日,李沧区兴华路街道网格员包冬至饺子送给环卫工人。  
④西海岸新区双凤街社区东风商场网格网格员联系白蚁防治中心帮助居民解决白蚁侵害。  
⑤2024年1月1日,莱西市御苑枫景第二网格专职网格员入户开展“冬季安全指南”宣传。  
⑥2024年1月18日,胶州市胶莱街道便民服务大厅门口,网格员向过路群众发放腊八粥并开展法治宣传。

## 记者手记

## “小网格”撬动“大治理”

余博

“网格员是我们身边的好帮手”“有事找网格员现在成了习惯”……社区居民接受采访时的话语,既是对网格员工作的褒奖,也体现了对基层社会治理工作的认可。

基层是一切工作的落脚点。塑强与现代化国际大都市相匹配的城市治理能力,重点在基层,落在网格。青岛通过推进网格化服务管理工作规范化、标准化建设,健全完善网格化服务管理工作机制,打造网格化智慧工作平台,城市社会治理体系和治理能力现代化水平实现新提升,为打造现代化治理样板城市提供了有力支撑。

网格是基层社会治理的“阵地”,办好网格里的事情,凝聚人心、汇聚力量。当前,全市1.7万余名社区网格员每天活跃在城乡社区,倾听群众声音,了解群众诉求,积极为群众办实事、解难题。如何让他们更好发挥作用,考验城市治理能力和水平。

实践证明,青岛探索出一条有益路径。一方面,坚持党建引领,把党建贯穿于网格管理的全过程各方面,激发基层党建“红色动能”;另一方面,发挥好社区网格员作用,听民声、汇民意、解民忧,人民群众感受到了实实在在的获得感。在这个过程中,青岛坚持“网格事、网格治”,创新“网格自管会”“五融工作法”等网格化服务管理模式,广泛发动各界力量参与网格治理,推动共建共治共享美好家园。

网格密了,服务细了,矛盾少了。广大网格员扎根基层、服务群众,“小网格”撬动“大治理”,凝聚起共促高质量发展的强大合力。