

又高又新

济宁高新区奋进新征程系列报道

公共服务三提升，激发治理新活力

济宁高新区以党建为引领，打造社会治理服务“高新样板”

文/图 记者 孔茜 于伟

绘制高新区网格一张图、推动专业网格员下沉网络、实行“网格吹哨、部门报到”……为创新机制提升服务，济宁高新区将群众需求作为发展的出发点和落脚点，立足实际，实施网格化服务管理，群众诉求办理、群众基本公共服务“三提升”，着力解决群众“急难愁盼”问题，全力打造社会治理服务“高新样板”。

小事及时办大事我帮办 把服务做到居民“心坎上”

巡查、走访是济宁高新区洸河街道黄庄社区第五网格(隆鑫苑)网格员张姝日常工作之一。“您别着急，有啥事，给我说说。”是她最为常说的一句话。

一日两次入户问需，更是让小区446户居民都熟知了这个身穿红马甲的长发姑娘。“我们的工作就是为居民解决‘鸡毛蒜皮’的小事。”在张姝眼中，网格是服务群众的最后一公里，小区虽不大，却连着千家万户，只有通过深入巡查和走访，将自己的足迹遍布社区的每个角落，才能真正了解社区内的情况，切实帮助居民解决问题。

“真的很感谢，解决了我一大难题。”居民李大爷因患糖尿病睡眠质量欠佳，户外割草声时常让他无法安眠。当张姝入户问需时，李大爷便主动提出了诉求。很快，张姝提出的“错时”割草的方法取得了成效。“现在割草时间错开我的休息时间，睡眠好了，心情也舒畅了。”看着李大爷满意的笑容，张姝也露出了会心的笑容。

“我们黄庄社区共有8个网格，有2700户，8900余人。”济宁高新区洸河街道黄庄社区党委书记、居委会主任解学勤称，为不断提升群众满意度及居民社区归属感，围绕洸河街道“一核五微”治理理念，黄庄社区结合自身实际，创新打造了“党群同心，一网情深”的工作品牌，提出了“1核2轴3化4品”工作机制。社区党委书记直接统筹“两委”成员、社工、网格员、楼长等各方力量，精简指挥调度层级，确保指令直达一线，责任直至个人，实现多网融合、一网统筹。



网格员现场为居民进行宣讲。



深入了解网格员工作职责。

同时，在精细化服务上，结合“1+3+5+X”工作法，通过党员日常走访、社区“双报到”、社区大走访等活动，广泛收集群众诉求，通过“党建网”与“治理网”双网融合，在满足群众多样化需求上持续发力，并打造了独具黄庄特色的“黄今办”服务品牌，把服务做在群众“心坎”上，做到“小事及时办，大事我帮办”，实现社区治理更有温度、广度和力度，群众满意度不断提升。

“一核五微”聚合力 高效解决居民生活难题

“闲置空地改造成了停车场，真的缓解了停车难题。”“现在水流大小正常了，很感谢他们这么快就帮我解决了问题。”“门口灯不亮了，楼长就能帮我及时换，真的很贴心。”……在洸河街道内，因聚焦基层治理，高效服务解决居民生活难题的故事时有发生。

“我们坚持党建引领网格化，探索出

了以‘一核五微’模式为载体，以系列品牌战略为牵引，以‘福美洸河’为目标的党建引领基层治理新路径。”济宁高新区洸河街道办事处副主任孔令伟介绍，“一核五微”高效能治理模式，即是充分整合社区、小区、网格、共建单位、社会组织等各方面治理资源和力量，构建现代化城市社区治理共同体。

为进一步打通服务群众“最后一米”，洸河街道建立了“街道党工委—社区党委—小区(网格)党支部—党员楼长”四级组织架构，并通过升级小区自治“微处理器”、激活楼栋治理“微单元”、畅通多网融合“微循环”、激发物业服务“微行动”、满足群众“微心愿”等方式，打造基层治理共同体。“通过单独组建或联合组建的方式成立了33个小区党支部，覆盖全部居民小区。”孔令伟直言，不仅如此，还推选了小区楼长，当好居民家门口的“服务员”。划分了160个三级网格，并一员一格配齐专职网格员。多形式解决居民生活事，提升群众幸福感。

而依托“一核五微”模式框架，洸河街道打造了群众服务“‘洗’速办”品牌。由街道层面整合政务热线服务中心、网格化服务中心等部门职能，成立“‘洗’速办”工作专班，各社区设立便民服务窗口、网格工作站、“和为贵”调解室，各小区建成“红帆驿站”、网格会客厅，建立健全群众诉求事项全方位收集机制、全流程办理机制、全周期督查机制、全要素保障机制。确保事情“‘洗’速办”，居民群众“‘河’家欢”。

创新机制促服务 辖区基层治理“结硕果”

日前，济宁高新区洸河街道“一核五微”模式以“优秀”等次通过山东省基层治理实验点验收。如今，在高新区辖区内，各街道基层治理工作更是多点开花，各有千秋。

例如，王因街道探索实施了党建引领

网格多元化社会治理新路径。把支部建在网格上，全面实行村支部书记“一肩挑”，并建立了7个社区网格服务中心，聚焦群众需求延伸服务链条，探索共享工具站、快递驿站等载体。而为实现群众诉求办理全面提速，探索建立“网格+12345热线”的联动机制，并将街道84个三级网格，精准划分成335个微网格，在街道成立郭大姐工作室，在微网格内打造“七坊”“三景”“四中心”和“好嫂子帮帮团”工作点。全方位了解群众需求，高效解决群众生活难题。

无论是洸河街道的“一核五微”模式，还是王因街道的网格多元化社会治理新路径，都是济宁高新区创新机制提升服务，打造社会治理服务“高新样板”结出的丰硕“果实”。

“为不断提升网格服务管理能力，全区成立网格党支部211个，配备党建指导员466人，实现了网格党建工作全覆盖。”济宁高新区社会治理服务中心分管日常工作的副主任侯庆玉说，城市社区建成社区网格服务管理中心，为民服务事项一站式解决。农村则建立网格服务直通站，打造“大门常开、活动常办、群众常来”的“党群红色地标”。

有了党建服务阵地，队伍建设亦是重点。为此，高新区按照全域覆盖、无缝衔接、规模适当、规范完整的原则，建立起5个街道一级网格—38个社区二级网格—540个三级网格的网格架构，进一步细化微网格2623个。推动综治、公安、市场监管、应急等16个职能部门和水、电、气、暖、通信等5类民生服务单位1108名工作人员作为专业网格员下沉网格，形成专业网格员与专兼职网格员有效互动、属地街道与行业部门齐抓共管的网格化服务管理工作体系。

此外，以三级网格为基础，联动志愿服务团体等社会力量开展特色志愿服务，高新区275个志愿服务队依托79个文明实践阵地，先后举办形式多样的实践活动409场，服务群众3万余人次。