

# 用好『网格党员』先锋力量，服务群众诉求全过程

滨州市滨城区彭李街道办事处

滨州市滨城区彭李街道位于滨州市中心城区的核心区，是市委、市政府驻地，人口基数大，市场主体多元，矛盾多发，基层治理局面复杂。近年来，彭李街道把握群众诉求解决的“开端、发展、解决、预测”的全过程，充分发挥党员先锋作用，“治已病也治未病”，在全街道144个网格开展网格党支部公开承诺，进行常态化诉求排查，建立市民诉求服务中心，组建党建、综治、信访、司法、综合执法、物管、律师部门联合工作小组，“一站式”调处基层矛盾纠纷，群众满意度大幅提高。

付玉成 滨州报道  
通讯员 郭淑荣

## 社区群众有诉求 网格支部承诺办

“我以前身体好，老父母来家里都是我背着他们上楼去”，家住滨城区彭李街道畅清园的李慧东大爷说：“现在我年龄大了，快60了，也背不动了。前几天老父母来市里体检，结束后想来家里吃顿饭，都到楼下了，想着我家住四楼实在爬上不去，就在车里坐了坐就回老家去了，我这心里真不是滋味。我们好几个邻居和咱们网格支部的书记反映，希望咱们小区的多层住宅能装一部电梯，我好常接老父母来家里吃吃饭，尽尽孝心。”

给老小区加装电梯，是群众的呼声，畅清园小区网格党支部书记、业委会主任王政带着业委会与物业的同志们商量，今年的支部公开承诺，第一项就是给小区加装电梯！王政与畅清园小区的党员志愿者遍访小区居民，有些业主提出了反对意见，王政发现，阻力一方面来自于低矮楼层的住户，他们乘坐电梯的意愿不强烈，担心加装电梯会给他们带来采光、噪音、安全隐患等问题；另一方面是居民因为个别原因对加装电梯的费用难以接受。

小区网格党支部“红管家”们走访小区居民，对群众关心的热点、难点、突出问题进行全面调查摸排，收集整理，对年内拟办理的事项进行公开承诺，统一制作公示牌在小区张贴，明确责任人、推进措施和完成时限，接受小区居民和社会监督；年中针对公开承诺开展议事协商，确保承诺能在年内完成。

## 矛盾将起未起时 网格党员显身手

彭李街道和瑞社区网格党员周娜娜负责的绿都华庭小区是十几年楼龄的老小区，车辆停放、楼层噪音等问题较多。近日，楼上楼下两家因噪音问题产生了矛盾，双方寸步不让，两家关系日渐紧张。周娜娜摸排到此情况，把两家的当家人叫到了小区用集装箱建成的网格党群服务站，“大家都是十几年的邻居，坐下来谈一谈自己的想法和感受，虽然事小，但是放到每家每户身上都是大事，共同看看怎么解决。”一起讨论了3次后，两家矛盾逐步解决，“我每天上午都在服务站值班，又是党



员，大家有事都愿意找我调解。”周娜娜说，“邻居们的矛盾刚有个苗头时是最容易调解的，等纠纷扩大了，大家都有了很大的情绪那时再化解就难了。”

彭李街道党委书记姬晓龙说，“风起于萍末，不可挽回的事件最初可能都是从小事演变而来，基层党组织必须把群众服务‘向前一步’，加强居民诉求源头处理、前端化解。”

彭李街道将辖区按照2000人左右为标准划分网格，在每个网格号召党员“亮身份”，全街道共成立了144个网格党支部，每个支

部成立一支网格党员志愿者队伍，每年年初，支部成员和志愿者分头到各自负责的楼栋摸排群众诉求，再与业主委员会和物业公司一起，进行为民办实事公开承诺，把群众大事、难事，办理在“投诉产生前”的位置，减少投诉的出现概率；今年以来，彭李街道144个网格党支部共为各自的网格居民承诺了绿化补植、便民服务设施完善、基础设施改造提升等方面230余件实事，全部办理完成。“‘向前一步’是基层治理的第一方案”，彭李街道党委副书记、办事处主任于明说，一旦诉求

激化，化解起来会付出十倍的人力、物力、财力代价。

328名网格党员、社区工作者、“黄河大妈”志愿者服务队等一线人员则每天在网格内巡查、摸排、上报网格情况，尽早发现并调解容易激化为矛盾纠纷的小事。

## 诉求复杂又多样 服务中心迅速办

基层治理需要基层党组织整合力量向引导和疏导端用力，加强矛盾纠纷源头预防，“向前靠一步”减少诉求增量。彭李街道用好“黄河大妈”“绿光小队”等党员志愿者队伍，以网格党支部常态化动态诉求排查为基础，“接诉即办”的一站式市民诉求服务中心靠前服务，运用科技手段大数据分析并重点领域预防，解决基层诉求成效显著。

“一站式”中心四级联动，吸引资源聚合力。“有了诉求怎么办？只要联系到诉求中心，我们就能帮居民解决。”姬晓龙介绍，彭李街道正在努力将市民诉求服务中心打造成化解诉求的“终点站”。一是充分畅通居民诉求渠道。考虑青年人、老年人、投资者等各类人群不同特点，开辟12345为民热线、2111890“一拨就灵”服务热线、“彭小李”小程序“随手拍”，以及网格党员日常排查反馈等8个群众诉求收集渠道，所有诉求由诉求服务中心统一派件处理，实现全方位收集、高效率运转、一平台汇总。二是街道党工委-社区党委(总支)-网格党支部-联户党员四级党组织上下协同指挥，对矛盾纠纷实施“红”“黄”“蓝”三色三级办处，居民有诉求“小事不用出小区，大事不用出街道”；三是诉求服务中心由党建、司法、综治、公安、法院、心理服务等调解单位派员常驻，凝聚“一站式”工作力量，并针对重点领域，设置有物业提升、困难救助、智慧城管等6类工作机制，实现“一站式”解决群众诉求。

“诉求服务中心整合各级资源，以解决居民诉求为唯一目标，形成合力共同处理，让居民可以真正感受到我们对诉求的重视和尊重。”姬晓龙说。

街道在市民诉求服务中心研发了“接诉即办”大数据平台，包含诉求管理、大数据分析、gis地图、基础支撑、考核评估等5大板块，把居民的诉求全部汇总分析，直观显示居民诉求变化趋势，通过大数据筛选出高发诉求，精准聚焦痛点、难点问题。