

# 善治善为托起百姓“家门口”的幸福

(上接1版)

## 精织网格 点燃基层治理新引擎

“徐奶奶早啊，看您今天状态挺好的，降压药有没有吃呀？”一大早，浦沿街道江南社区的网格员高雪娇刚来社区，就热情地和晨练的老人打招呼。3年多来，她每天雷打不动在网格内巡查，网格内居民的基本信息、困难诉求、特殊情况等，她全都了然于心。

网格是社会治理中最小的细胞，联系的却是关乎百姓日常生计的大事。为此，浦沿街道根据“大小适度、便于管理、全面覆盖”的原则，将辖区内25个社区划分为173个网格，并细化为928个微网格，每个网格按照“1+3+N”模式配齐人员力量，现有网格长150名、专职网格员173名、兼职网格员173名、网格指导员136名。同时，街道结合网格化管理工作的实际需要，对网格长、网格指导员、



之江睦邻议事会



平安夜巡

网格员的工作职责进行了修订完善，通过工作制度上墙、开展业务培训、填报工作日志、技能比武等方式，不断推进全科网格规范提升工程。

“网格虽小，但却包含着居民生活的方方面面，所以我们网格员的本领过不过硬，直接关系基层治理的效能与温度。”高雪娇介绍说，他们每天走街串户，用脚步丈量网格，不但摸清了网格内的数据“家底”，并且在隐患排查、政策宣传、纠纷化解、解难帮困等各项工作中发挥出重要作用，被居民亲切地称为“贴心人”。

近年来，浦沿街道通过锻造“业务过硬、实干有效”的社工网格员队伍，用心用情用力办好民生实事，有效提升了基层治理专业化、精细化水平，既拉近了社区和居民之间的距离，也让基层治理、网格服务的温暖与关怀直抵人心，基本实现了“问题格中管、矛盾格中调、风险格中控”的治理目标。

## “一网统管” 开启社会治理新模式

前不久，浦沿社会治理指挥中心接到一个求助电话：一个粗心的母亲把5岁的女儿锁在车里了。指挥中心立即开展指挥

调度，分派最近车辆和人员前往。不到3分钟，综治队员与辅警到达现场，在多次引导小朋友打开车门失败后，考虑到天气炎热、车内温度过高，孩子生命受到严重威胁，在征得报警人同意后，通过破窗成功救援。

“在日常报警中，有一半左右为应急求助、租金纠纷、邻里矛盾等非警务类警情，这些群众诉求虽不是特别紧急，但关乎民生，考验的是社会治理水平。”浦沿司法所所长汪知二介绍说，街道整合110非警务、数字城管、“12345”、“滨安码”、网络求助等信息源，以社会治理中心为中枢，将孤立的治理体系连接成一张网络，使得指令可以在不同部门之间流转，形成了社会治理“一网统管”新模式。

为了完成对事件的高效、协同处置，浦沿街道设置了5个防区10个巡区，组建起92人综合治理队伍，立足“指挥中心1分钟接收，综治队伍10分钟到达，执法队伍30分钟联动，矛调队伍24小时跟进，网格队伍365天巡查”的目标要求，开展24小时协同治理，全力打造更强更快的联勤、联防、联动、联治的“小脑+手脚”警网协同运行机制，有效提高了基层治理问题快速处置率、现场管事率和群众见面率。

今年以来，浦沿街道非警务类事件的



网格内排查隐患



网格员走访商户



西浦网格议事厅

处置质量不断提升，累计处置9729起，99.8%得到妥善处理。

此外，街道将矛调中心数据整体纳入街道城市大脑数字驾驶舱，通过数字化、可视化分析，实时、直观反映区域诉源治理成效；通过对群体热点、高频主体、突发问题、反复投诉等数据分析，发现潜在的隐患问题，提前干预治理，有效提升了城市运行效率和风险防控水平。

## 多元共治 激活社区善治新动能

社区服务体量巨大、群众诉求复杂多样，传统的管理与服务模式难以适应，如何激发社区自治动力、为社区治理增添活

力？浦沿街道积极探索社区治理新路径，通过唤醒社区居民“主人翁”意识，打造共建、共治、共享的社区治理新格局，走出了一条居民自我服务、自我管理的新路子。

浦沿街道之江社区是滨江区最早设立的城市社区之一，社区居民来自五湖四海，小区陌生人社会的特征明显。社区以网格模块为划分基础，培育孵化各类邻里组织，设立10个睦邻活动点，以活动为衔接桥梁，增加邻里交往频率、拓展交往渠道，逐步形成浓厚的熟人社区氛围，并在此基础上建立睦邻议事会、制定邻里公约，积极打造“邻里互动、情感认同”的熟人社区治理新模式。居民参与社区治理的积极性大大提高，邻里间人情味越来越浓，矛盾调处也更加便捷高效。

浦沿街道西浦社区设有网格议事厅4个，同时开通“微连心”，网格内的居民可以通过微信扫描二维码将问题上报，关联的网格员通过网格机接收信息、及时介入；议事厅积极挖掘小区楼道长、退休党员、律师、居民骨干等力量，充分发挥他们的威望和经验优势，有效解决居民身边的“疑难杂症”，进一步激发了社区居民主动参与社区治理的积极性。

为加快二次供水设施改造、解决居民用水“最后一公里”的水质安全问题，前不久，浦沿街道“民生议事堂”举办彩虹社区R1R2组团二次供水协商议事活动，政协委员、物业代表、居民代表分别从法律规范、安全保障、舆情宣传和外观优化等角度提出合理化建议，为推动街道民生工程落到实处提供了一剂“良方”。

居民议事会、民生议事堂、网格议事厅、社区协商驿站……浦沿街道通过群众协商议事等方式不仅有效地化解矛盾、解决老百姓急难愁盼的民生问题，同时也最大限度地调动各方力量参与社区事务，形成有事共商、信息共享、有事共谋、协同共建的基层治理新格局。

民有所呼，必有所应。如今，浦沿街道“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”的“枫桥经验”正在不断发展中迭代出新。下一步，街道将继续聚焦群众身边事、烦心事、困难事，积极探索“智慧服务+数字治理”的新方法、新路径，不断提升基层治理体系和治理能力现代化水平，努力使辖区居民的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。