

宁波市海曙区石碶街道:

建强“两支队伍”，走好基层治理“最先一公里”

本报记者 应群伟 通讯员 林峰

不久前的一个晚上，宁波市海曙区石碶街道的网格员在日常巡查时发现，南城名苑小区一名15岁女孩与父母发生激烈争吵后产生过激行为。网格员一边对女孩进行情绪安抚，一边及时报警。在民警和网格员的共同劝说下，女孩打消了“傻念”。之后，网格员又配合民警对女孩一家进行了矛盾调解和心理疏导，确认女孩状态平稳后才安心离去。

石碶街道是海曙区乃至宁波市的重要门户，也是海曙区工业重地，常住人口约14.5万，其中外来人口登记在册8.9万人。近两年，该街道成立了“大综合执法一体化保障大队”和“石碶街道专职网格员队伍”，赋能基层矛盾纠纷“早发现、早介入、早化解”，“快、准、实”走好基层治理“最先一公里”。

让行动“零时差”
让服务“零温差”

为解决街道综合执法工作存在的各自为战、风险问题发现不够及时等弊端，石碶街道将两支队伍放在基层工作全局中整体谋划，以综合信息指挥室为牵引，精准发力、持续用劲，让工作“零误差”。

“大综合执法一体化保障大队”让行动“零时差”，聚焦“见事早”，防止“慢半拍”，通过“大综合”实现“快保障”。保障大队全面融合非警务分流平台、智慧城管、视联网等，构建“多位一体、全线协调”的保障机制，工作不断走向规范化、标准化、法治化。在事件处置中，保障大队和辖区综合行政执法队保持密切沟通，一旦发现问题需要执法介入就及时上报处理，形成了执法力量和保障力量紧密配合的工作局面。

“石碶街道专职网格员队伍”则让服务“零温差”，用网格员扎扎实实的“工作力度”，换得群众实实在在的“幸福温度”。街道摸索出了适合自身特点的网格模式——专职队伍和第三方运营服务相结合。专职队伍是街道矛盾纠纷排查预警机制的关键一环，通过高频次的入户巡查实现矛盾问题的源头处置，发挥事前预警作用，有效弥补了村社干部人员不足的问题；同时，由第三方单位负责网格员的招聘、日常管理和最终考核，构建起科学细致的管理体系。

“最后一公里”发力 “最先一公里”见效



“大综合执法一体化保障大队”扎实开展综合社会问题治本攻坚，建立了规范快速的处置流程体系，一旦发现问题需要执法介入，就能立即流转至辖区综合行政执法队及各相关部门处理，实现了事件的高效处置。

保障大队在基层治理的“最后一公里”发力，让以前存在的“看得见的管不了，管得了的看不见”的问题得以解决。如车辆违停问题，群众能够看得见问题，但一般仅举报影响自身生产生活的违停情形。综合行政执法队员有职权处理，但日常巡逻时间有限，难以及时发现问题。

保障大队为此类问题的处理拓宽了信息来源、提供了解决抓手。大队队员高频率的巡逻和专职网格员及时的信息上报相配合，使得街道能够第一时间发现问题、劝导驶离。一旦需要执法力量介入，队员会立即上报交警和街道综合行政执法队，并在现场配合至处理完毕。如此，保障大队、专职网格员、综合行政执法队和指挥室等各职能部门密切配合，形成了违停问题的处理闭环。类似的，对于“僵尸车”问题，大队从前期巡逻发现，到后期配合交警执法，保障行动贯通全程，使处理过程大幅提速。

保障大队赋能了非警务警情的高效处置，在“最先一公里”见效。街道在组建保障大队时，注重从退伍军人、公安辅警、综合行政执法队协管员中选聘队员。多元化的工作背景和专业化的调解能力，大幅增加了非警务警情现场调处及处置的成功率。今年8月的一天，的哥周师傅遇到一名醉酒乘客呕吐弄脏车辆。司乘因洗车费无法达成一致，发生争吵。大队队员在接到该非警情警务后快速到达现场。在队员入情入理的批评教育下，该乘客认识到自己的不对，心服口服地当场支付费用并向周师傅赔礼道歉。

网格服务无死角 为民服务无止境

“石碶街道专职网格员队伍”，以专职的确定性有效应对基层工作的不确定性、以专职的专业性换来问题解决的实效性。

石碶街道通过以赛代练，聚焦平安法治、应急救护、消防安全、文明城市创建等群众关心的问题，坚持“奔着矛盾去、盯着问题改”，打造360度“全景网格”；同时，结合网格特点，建强“一网格一特色”专业化队伍，针对性提升治理效能，例如，针对海曙区第二医院专属网格，制定和规范职责清单、事项清单，充分发挥网格员“排头兵”作用。

专职网格员做好群众的“贴心人”，居民有家长里短的小事都会第一时间想到网格员；做好基层的“传声筒”，收集的基础数据实时更新又全面细致，有效提升了问题处置效率。今年以来，石碶街道流转并处置网格事件114231件，警网融合互推事件364件；网格三级事件闭环平均时长较去年同期平均减少6小时，效率提升2.4倍。

同时，网格员专职队伍的灵敏性保证



网格员排查安全隐患



网格员走访群众

了安全稳定工作的针对性，让安全生产全面融入基层治理实践，切实做到早发现、早处置。

今年4月25日，雅源小杨家网格员在日常巡查中注意到社区某商铺门缝冒出了黑烟，敲门却无人响应。网格员和周边热心群众协力徒手拉开了店铺的卷帘门，发现一辆电动车的电瓶正在猛烈燃烧，浓浓黑烟弥漫整个空间。网格员第一时间找来灭火器，很快将火扑灭。网格员的出色工

作，获得了海曙区新设立安全生产基层网格奖励专项资金以来的首次正式表彰。

另外，网格员和街道各部门密切配合，实现了重大安全隐患的信息联通和风险联控。今年6月2日，西杨村前顾里仁网格员在巡查时发现，某企业隔壁堆场内有大型油罐装置，给场地内货车私下加油。网格员第一时间上报街道综合信息指挥室，综合指挥室派发至应消站，应消站工作人员赶到现场处置，及时消除了安全隐患。

指挥室为“中枢” 两队伍为“两翼”

两支队伍的高效运行，离不开背后“中枢”的有效指挥——石碶街道综合信息指挥室充分发挥信息整合能力，强化指挥、扁平指挥、靠前指挥。街道统筹制度提能和数智赋能，在创新联动机制的基础上，以综合信息指挥室为基础构建起全方位（一站式受理）、全天候（24小时）、全过程（闭环流转）的指挥体系。今年以来，已处理非警务警情类事件3283件，日均事件量10.26件，平均处置时长1

小时19分钟。

在指挥平台的引领带动下，街道部门间快速联动、协同作战，有效提升了复杂问题的处置闭环率。今年5月8日，网格员在巡查中发现某店铺有异常，疑似有人盗窃电瓶。网格员当即判断风险，“吹哨”上报平台。综合信息指挥室1分钟内完成研判和派发工作，交由综合治理办处理。经协调，民警及时赶到现场，将嫌疑人带回派出所。在一起起类似事件的处

理中，各方密切配合，实现了“矛盾纠纷内部调解、安全隐患及时发现”“小事不出网格、大事不出街道”“问题不转移、矛盾不上交”。

以综合信息指挥室为“中枢”、以两支队伍为“两翼”，石碶街道构建起立体的基层社会治理体系，扎牢民生保障和公共安全防护网，不断提升群众获得感满意度，以实际行动写好打造现代化滨海大都市卓越城区的石碶答卷。



石碶街道航拍图