

亳州高新区深化党建引领网格化服务管理,精准回应群众关切——

小网格 书写基层治理 大文章

夏日傍晚,南湖家园小区的五禽戏广场上,音乐响起,十几位居民随着节奏舒展身体;不远处的“檐下客厅”里,几位老人围坐闲聊,笑声不断。文采家园小区的驿站影院内,红色电影片尾曲刚落,老人们起身相约“明天再来”。紫京府小区驿站的图书室,刷身份证即可借阅,数千册图书让“楼下书房”触手可及。源著小区的暑托班上,剪纸绘画、故事分享、体育健身、趣味游戏轮番上演,20多位小学生玩得开心,家长工作也安心。

这些日常画面,是亳州高新区40多万居民生活的缩影,正被一张看不见的“网”温柔托举。近年来,该区聚焦群众急难愁盼,持续完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,将党建、综治、城管、应急等各类网格整合为“一张网”,划分138个网格、1144个微网格,推动资源、服务、管理下沉,构建起“纵向到底、横向到边”的网格化服务体系。今年上半年,全区共排查各类矛盾纠纷5349件,化解5289件,化解率98.88%。一条党建引领、网格赋能、精准施策的基层治理新路径日渐清晰。



▲ 文采社区举办的“党建睦邻家”主题“邻里集市”现场。

“一张网”兜起万家事

作为全市经济发展主阵地和城乡融合发展重要板块,亳州高新区常住人口超40万,辖35个社区(村)。安置小区、商业小区、商务楼宇、繁华商圈交织,人口密集、诉求多元、环境复杂。

基层治理千头万绪,如何破局?党建引领是关键。亳州高新区党工委、管委会主要负责同志表示,该区深入践行“为民、便民、惠民”理念,完善党组织领导的自治、法治、德治相结合的基层治理体系,充分发挥社区基层党组织战斗堡垒作用和党员、干部先锋模范作用,遵循统一化、精细化、实体化原则,让治理触角延伸至每个楼栋、每户居民,把服务做深做细做到位。

过去,各部门各有网格,党建、综治、城管、环保……力量分散,群众遇事不知该找

谁。2025年,高新区打破部门壁垒,构建“社区(村)党委(党总支)—小区(自然村)网格党支部—楼栋(村民小组)党小组—党员中心户”四级组织链条,将各类网格统筹整合为“一张网”,各职能部门不再单独划网。城市每个住宅小区设为一个基本网格,每栋楼或每单元为一个微网格;商务楼宇、商圈市场等单独设置专属网格。全区绘制“网格组织架构图”,明确边界、覆盖范围及责任主体。截至目前,已下沉社区干部365名、微网格员651名。

网格不是画在纸上,而是建在群众身边。该区党建引领基层治理工作推进会明确要求,网格长和专职网格员须常驻网格办公。城市网格依托小区党群驿站设立“网格议事厅”,农村网格利用党群服务中心、村头广场开展“小马扎议事会”,确

保群众有事能找到人、说上话、办成事。

“过去楼道灯坏了可能拖一周,现在网格员巡查发现或居民群里一反映,当天就能修好。”南湖家园小区居民孙丽华点赞道。

为让网格真正“转”起来,亳州高新区建立“信息采集—问题上报—任务分办—协同处置—结果反馈—监督评价”全链条闭环机制。一般事项由微网格自主处理,无法处理的报社区统筹,社区无法处理的“吹哨派单”由职能部门承接,跨部门复杂

事项启动区级联动联动。今年上半年,该区共收办热线20567件,同比下降7.5%,其中基层社区收办7868件,同比下降17.66%。“小事不出网格、大事不出社区”正成为现实。

面对还原小区、商业小区、商圈住宅等不同业态,高新区鼓励各社区因地制宜、分类施策。文采社区的“1345”工作法、南湖家园社区的“六强六心”工作法、牡丹社区的“社物一体”联合办公机制等,成为全域网格治理体系下的生动实践。



▼ 南湖家园社区“邻里集市”,居民在一起包饺子。

“微治理”破解群众急难愁盼

顶层设计为基层网格治理筑牢制度根基。在此基础上,各社区紧贴居民所思所想所盼,立足实际创新举措,用精细化“微治理”为大家办好事、办实事、解难题。

“送完孙子上学,回家连个说话的人都没有,闹得慌。”文采社区党总支书记杨芳至今记得文采家园小区65岁老人张玉兰的话。

文采家园小区是典型回迁安置小区,2608户、约8000人,老年人口比重大,楼栋分布保留原有宗族村落关系。为延续居民“端着碗串门”的那份亲近,社区在每栋单元楼下安装条形长椅,常态化开展老友陪伴、老年关怀、矛盾调解等服务,“都是老邻居,坐在长椅上拉拉呱,热闹又亲切。”居民姜祥民说。

这些长椅既是情感连接点,也是社情民意收集站和微型宣传阵地。网格员常在这里宣传惠民政策、排查矛盾线索,因此它也被居民形象地称为“喇叭下的长椅”,并逐渐形成社区睦邻服务品牌。

该社区还借用亳州历史名人段老谋“没有解决不了的事”的文化内涵,成立“段老谋”纠纷调解工作室,联动下沉民警和小区“五老”人员,实现“段”是非、“老”助力、“谋”和谐。2023年,小区建筑垃圾临时堆放点需移址重建,社区没有硬来,而是发动69名群众代表入户征求意见,最终实现零投诉、项目仅用一个月就顺利建成。

“从小区交付我就在这工作,都成了老熟人了,啥事都好商量。”物业项目负责人孙通说,在社区党委的指导下,物业配合网格员开展24小时暖心服务,办好一件件居民的操心事、烦心事,共建美好家园。

馥绿种菜是安置小区普遍痛点。南湖家园社区将安置小区划分为12个微网

格,配齐党员、退休干部、物业骨干担任网格员,搭建“社区党总支—小区党支部—网格员”三级联动体系,创新“清理+美化+花田认领”自治模式,将曾经矛盾多发地变为邻里守望的幸福家园。

该社区还依托线上网格微信群和线下走访活动,宣传政策、收集民意、排查隐患、调解纠纷,落实每日汇总、每周调度、每月复盘闭环机制,并同步开展积分激励、文明评比,激发群众参与热情。经阶段性治理,南湖家园安置小区安全隐患整改率达100%,邻里纠纷发生率同比下降40%,居民满意率显著提升。

与还原小区不同,商业小区年轻人多、归属感弱,居民对社区事务关注度低。针对这一状况,张良社区紫京府小区全面推行“网格长+网格员+楼栋长”三级管理模式,打造“爱在邻里党群e站”,设置党建活动室、阅读空间、未成年人活动室等十大功能区,常态化开设绘画、书法、声乐等公益课堂,举办露天电影、球类比赛、石膏娃娃DIY等邻里活动,让居民在家门口享受便捷服务。居民刘颖常带外孙到驿站休闲乘凉,她说:“这里环境好,有空调,有图书,还能看电影,大家都愿意来。”

文采社区源著小区是2023年交付的商住小区,聚焦“一老一小”,搭建“你来我办”议事平台,以人行隔离杆、宠物堆肥塔等精细化微改造和大学生志愿托管为支点,提升社区治理温度与效能,实现硬件友好与人文关怀深度融合。

除常态化义诊、义剪服务外,该小区党群驿站面向双职工家庭约20名小学生开展暑期托管,通过“幸福合伙人”机制邀请专业教师、招募大学生志愿者,量身定制语言表达、传统文化、科技实验等多样

化课程。“这里不仅有阅读辅导,还有五子棋、象棋、黏土、绘画、体育活动,每天都很充实。”暑托班学生张晨曦说。

“不仅解决了看护问题,还让孩子的生活节奏从松散转为规律,社交与学习状态都好了。”居民李影说,她的两个孩子已连续第二年参加暑托班,希望明年继续。杨芳表示,小区党群驿站以儿童活动为纽带,带动家长交流与社区参与,将陌生邻里逐步转化为熟人关系,实现从服务少数到凝聚多数的治理升级。

针对商业小区,南湖家园社区主推“幸福合伙人”模式,整合30多家商户,每月第三个周日进入小区开展“邻里集市”,提供义诊、义剪、爱心义卖、文艺演出、就业招聘等服务。

“人气上来了,居民对社区的认同感也上来了。”社区党总支书记李秋分说,该社区累计开展活动320余场,服务群众超1.8万人次,居民参与率提升40%,越来越

多居民从“旁观者”变为“参与者”和“受益者”。社区还建立各小区楼栋微信群,明确“监督物业、解决问题”定位,形成“反映—派单—整改—反馈”闭环,累计处理各类问题2000余起,被居民称为“小区热线”。

百合社区则针对双职工家庭子女假期和周末照护难题,开设“阳光小百合”周末及寒暑假陪伴班;针对全职宝妈、宝妈等群体,链接区社会事务局等资源,开展短视频拍摄剪辑、直播带货、手工编织等技能培训,帮助有意愿的居民实现灵活就业和微创业。该社区党总支书记贾瑞表示:“我们坚持以党建为引领、网格为基础、群众需求为导向、多元参与为支撑,深化‘香药’百合—一网情深品牌内涵,把更多服务送到群众身边,把更多问题解决的在基层一线。”

转、处置、反馈全流程高效运转。南湖家园社区楼栋微信群已实现“一键发声、秒级响应”,居民诉求平均处理时长缩短至4小时。

亳州高新区第四社区管理中心正在开发手机小程序,将小区楼栋、住户、体育文化设施等数据全部纳入。居民扫码就能反映问题、提建议,后台实时接收。该程序还将及时公示网格体系及城管、项目建设、市场监管等部门联系人,让群众有事就能找到人。

目前,该数字化手段已在部分社区试点推行。同时,亳州高新区积极开发集“网格运行监测、指挥调度、分析研判、事件管理”于一体的智能治理平台,建立群众数字档案,实现“精准画像、按需服务”,并探索利用门磁、水电气数据监测独居老人安全,实现隐患提前预判、及时介入帮扶。



▲ 源著小区党群驿站的暑托班,孩子们在志愿者的陪伴下阅读。

◀ 文采家园小区党群驿站博弈馆,老人在进行棋牌类游戏。

“独角戏”变为“大合唱”

“十五五”规划纲要将“夯实基层社会治理根基”置于完善社会治理体系的重要位置,提出“健全凝聚服务群众工作机制,夯实社会治理群众基础。发挥人民群众主体作用,引导各方有序参与社会治理。”

基层治理不是社区干部的“独角戏”,而是全体居民的“大合唱”。亳州高新区不断健全激励机制,引导群众主动投身治理,构建共建共治共享新格局。

“主动参与志愿服务每次加10分,不侵占公共绿地每月加8分,宠物牵绳、及时清理粪便每月加8分……”牡丹社区平侯府小区,积分奖励渗透到居民生活方方面面。物业项目经理朱香港透露,物业正申请对高积分或“最优美楼栋”住户给予物业费减免。

文采社区推行志愿服务积分存折制度,服务时长可兑换礼品或其他志愿服务。“大学生志愿者来辅导孩子,可以用积分兑换义务剪发;楼栋代表、社区合伙人也能积分兑换,大家积极性很高。”杨芳说。

南湖家园的文明创建积分制,将楼道无杂物、消防通道畅通、规范停车等行为纳入积分体系,居民可兑换生活用品甚至物业费减免。“积分虽小,但让居民感受到‘我的参与有价值’。”李秋分说。

群众的参与热情正被激活。南湖家园80多岁的任怀珍每天下楼聊天,主动为网格员收集民情,成为“编外信息员”;文采家园的楼栋长大多是本庄的“大总”,在村民中威望很高,积极参与小区管理;牡丹社区的外卖员送餐途中发现并盖缺失、路灯故障,随手一拍发到群里,成为流动的“治理探头”;百合社区组建“百合小当家”志愿服务队,每周走进小区、楼道,主动参与便民服

务、文化建设和健康守护。亳州高新区还深化“幸福合伙人”模式,由社区党组织牵头整合资源参与公益活动,今年以来共开展活动667场,惠及群众85000多人。

成效斐然,但挑战依然存在。亳州高新区党建引领基层治理工作调研报告显示,资源整合仍呈“碎片化”,部门协同存在“壁垒”,大企业参与主动性不强,群众参与深度不够,中青年占比不足30%。与先进地区相比,智慧治理、群众参与、资源整合尚有差距。

差距也是动力。该区主动对标先进,借鉴长三角先进地区“社区合伙人”机制,完善群众参与长效机制,推动在职党员“双报到”落到实处;建设智能治理平台,打破部门数据壁垒;深化“幸福合伙人”模式,建立利益共享机制。同时着力破解“小马拉大车”问题,制定网格员服务管理事项清单,推动执法力量常态化下沉,让更多社会力量从“旁观者”变成“参与者”。

“基层治理现代化是一场深刻变革,要带着情怀干、带着目标干、带着责任干、带着境界干,用我们的‘辛苦指数’提升基层的‘治理指数’和群众的‘幸福指数’。”亳州高新区党工委相关负责人在全区党建引领基层治理工作推进会上说。

基层治理现代化是一项长期工程,需久久为功。从“管理”到“服务”,从“独角戏”到“大合唱”,从“人海战术”到“人技协同”,亳州高新区“小网格”书写“大文章”,正一页页翻开新的篇章。正如南湖家园小区92岁的郑楚英老人所说:“现在下楼有人说话,有事群里一喊就有人管,这日子,越过越舒心。”

(文图 任博 高轩妍)

“双引擎”激发社区治理新动能

不同社区,多种治理模式,做法各异,成效显著。丰富的治理实践背后,离不开网格员队伍建设与智慧化手段的双重支撑。亳州高新区积极构建人技协同的“双引擎”,激发社区治理新动能。

人才是基层治理的第一资源。亳州高新区将人才工作深度融入基层治理各环节,组建了“网格长+网格员+执法力量+社会力量”的核心服务团队。每个网格设1名网格长,由社区或村干部担任;专职网格员由社区工作者担任,兼职网格员从楼栋党员户、物业人员、退休干部、商户代表、志愿者中择优聘任。同时,将公

安、城管、市场监管等执法力量下沉网格,引导外卖员、快递员等新就业群体担任流动网格员。

为进一步缩短服务群众的距离,提升响应速度,高新区引导党员参与小区治理,培育“主心骨”“热心人”进入业委会,通过“双向进入”“交叉任职”,实现社区党组织对业委会和物业企业的有力指导与监督,构建全覆盖、多层次的网格队伍。

高新区还通过专题培训、以老带新、技能比赛等方式提升社区工作人员专业素养,鼓励考取社工证。目前南湖家园社

区8人持证,牡丹社区、文采社区各11人。“有了专业资质,调解矛盾更有底气。”持证社工、文采社区党总支副书记任凯说。

此外,亳州高新区在社区(村)“两委”人员任用上,注重从返乡大学生、退役军人、优秀社区工作者、社区志愿者中培育政治素质好、道德品行好、带富能力强、协调能力强的优秀人才。“文采社区干部平均年龄35岁,学历均为大专及以上。”杨芳说。

在智慧赋能方面,高新区积极推进“码上反映、码上办理”信息化建设,通过数字化、智能化手段实现信息采集、流