# 北海市探索网格化服务新模式推进基层社会治理

北海市坚持大抓基层的鲜明导向，深入探索“党建+网格+大数据”的最优解，打造“更强、更顺、更实、更高、更优”的网格化服务新模式，以“小网格”实现“大治理”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

 一张网、一张图、一个平台管到底。北海市整合市网格化服务管理中心、市12345政务服务便民热线管理中心职责，成立市域社会治理网格化指挥中心，同步建成市县乡三级指挥中心，统一调配市县两级软硬件资源，形成市级统揽全局、县级实战指挥、镇级一线处置的网格化管理指挥体系，形成全市“一张网”的网格化市域社会治理格局。

 北海市启动广西首个《网格化服务管理条例》立法程序，加快构建法治化网格服务管理体系，推进网格工作规范化、标准化。以市、县区、乡镇三级指挥中心为依托，建立分区管理、分级流转、分类处置的信息流转机制，对问题实行全流程跟踪、全环节督办、全链条落实的闭环管理。小问题调度网格员、网格长现场处理；简单问题逐级分流到有关部门或县区、乡镇指挥中心处理；复杂问题推送同级社会矛盾纠纷多元化解服务中心协调处理。同步建立跟踪督办反馈机制，明确责任单位在24小时内受理，办理不成功的、群众不满意的，坚决不销号。

 全市按照“属地性、整体性、适度性”要求，统筹划分3492个网格，配备网格力量1万余人。建立“4+N”网格服务团队，每个网格团队由1名县区领导（网格督导员）+1名街道领导（网格指导员）+1名社区党组织书记（网格总负责人）+1名网格长+N名网格员组成。其中县区领导负责督促检查指导网格建设管理、网格工作责任落实，统筹指导网格紧急重要工作；街道领导负责联系指导网格建设、协调解决网格问题；社区党组织书记具体负责辖区网格建设管理、网格党建和网格化服务管理；网格长负责服务群众、发展网格员；网格员由小区党支部书记、居民小组长、党员骨干、热心群众等兼任，借助他们人熟、地熟的优势，敏锐感知风险，及时上报化解问题。推行“4+N”模式，效果日益显现，绝大多数隐患被消除在乡镇一级。

 市域社会治理网格化指挥中心不仅具备问题上报、流转分派功能，还可实现分析研判、跟踪问效、联动指挥等。中心全面收集和掌握网格内的“人、地、事、物”等基础信息，建立健全要素完备、动态更新的网格基础数据库；接入全市590家单位，整合36条公共服务热线，实现与社会矛盾多元化解、海上综合执法指挥等13个系统平台对接，实现互联互通互融；汇集4.8万路监控视频，进一步延伸信息采集触角，为城市管理、公共安全、综合治理提供了强有力的支撑。

 全网创优，千格争先。北海市开展基层网格工作创先争优行动，按照农村和社区、乡镇和街道、县区分类分级进行“大练兵”。合浦县全力提升网格服务精细化水平，建立起“责任共担、党员共管、活动共办、资源共享、事务共商、发展共促”的联动机制，组建以党员、社会志愿者为骨干的“党员先锋队”和“志愿服务队”。海城区推行“全科社工”服务模式，科学整合社区各类服务事项，梳理“全科社工驻中心、进网格工作任务清单”共18大类35小类109项内容，将原来10余个专项服务窗口合并简化为3个全科服务窗口。银海区强化网格源头治理，设立北海市首家物业纠纷巡回法庭和物业纠纷调解中心，通过多元联动、特色解纷等方式，将矛盾纠纷化解在基层。铁山港区按邻近相识、十户左右的原则，进一步将网格细分为若干个“党群格”，实现精细化治理，助力全市网格化服务管理工作迈上新台阶。

广西法治日报2023-9-25