城乡统管一张网 服务群众零距离

（上接第一版）

精准发力

城乡统管“一张网”

凤县县委书记张扬说：“随着信息化时代的到来，我们坚持把建好、管好、用好网络微信群作为架起党和政府联系人民群众的桥梁，及时掌握全县群众所需、所盼、所求，实现信息数据看到底、明确职责干到底、群众事项管到底、绩效责任追到底，做到城乡统管‘一张网’，服务群众‘零距离’。”

网格怎么管？一个组织架构统管。成立由县委书记、县长任双组长，县人大常委会主任、县政协主席、县委副书记、县委常委以及县政府副县长任副组长，县委办等32个部门主要领导为成员的领导小组，下设办公室，出台了《完善网格管理直接服务群众工作方案》等，做到高起点谋划、高标准定位、高质量推进。

网格怎么建？“一张网”覆盖城乡。县上建立县级领导包片、网格长牵头、网格责任单位包段、中心户长包户的责任体系。城区网格由县级领导负责包抓所在网格日常工作，明确网格长、网格员、中心户长各自职责。镇村网格整合“四支力量”，由县级领导负责包抓所在的镇村，选强配齐镇级网格长、村级网格指导员、组级网格长和中心户长。

网格怎么用？“三级微信群”实打实。按照指挥群、协调群、基础群三个层次，让干部群众入网进群，公开责任单位、群主网格长、中心户长、下沉干部等身份和电话。第一级，由下沉干部或中心户长为群主，建立基础群，群众有需求直接在群中反映，中心户长和下沉干部直接报智慧平台，平台交办、督办、反馈、评价，形成闭环管理；第二级，由责任单位主要领导为群主，建立协调群；第三级，由包抓网格的县级领导为群主，建立指挥群。

为了做实网格化、做通信息化，凤县整合网格内智慧城管、党建、平安建设、文明实践等事项，建起了凤凰家园智慧管理平台，打通信息壁垒，实现互联互通；量身定制凤凰家园工作通App，实现信息收集、网格巡查、志愿服务、通知公告等功能。同时，整合群众社区政务、公益、民生、物业等22个服务事项，开发群众手机微信端小程序，实现社会管理与民心民意精准化良性互动。

精细服务

解决群众“烦心事”

凤县在创文创卫长效化、疫情防控常态化等工作中，针对社区工作力量薄弱、服务联系群众不精准等问题，立足现有网格资源，保持了运行7年的网格化格局，县城区保留12个一级网格，县城以外保留9个一级网格，把每户群众家庭作为细胞单元，以家庭住址为定点，每名干部联系10-30个家庭，形成家庭为末梢、干部为纽带、网格为依托的扁平化治理新格局。

平木镇西山村村民杨永贤居住滑坡点上，每到汛期，总要搬到亲戚家居住。为消除安全隐患，镇上落实避灾搬迁政策，将杨永贤搬迁至县城居住。但在旧宅基地腾退时，杨永贤望着满屋的家具犯了愁。儿女不在家，他和老伴都有病，他就在微信群里说了自己的难处。村网格指导员邓茜和网格长蔡亚娟看到后，立即和下沉干部范蓉、王宗伟一起，到他家帮忙搬运家具，杨永贤深受感动。

精心为民

件件实事暖民心

“为了防止形式主义，搞形象工程，我们在探索实践中，强化组织保障、明晰责任，在微信群里，只涉及党和政府政策信息以及群众急难事、烦心事、操心事，不传播与群众无关的信息，把时间和精力花在为民办实事上，绝不给基层干部群众增加负担。”县委副书记、县长蒋铃说。

精心服务做实了基层治理。凤县坚持以党建引领，结合“236”矛盾纠纷化解机制向基层延伸和“四型”（平安型、便利型、美丽型、幸福型）社区建设，做实做细基层治理单元，网格触角所及，既有干群融合的柔性回旋，又有法制的刚性支撑，突出制度建稳、源头维稳、主动创稳的矛盾纠纷排查化解理念。围绕镇村综治中心建设，推进镇村矛盾纠纷“一站式”受理、“一厅式”调处、“全链条”解决，社区警务人员、法律明白人、法官进网格参与各项政法工作的同步开展，标靶指向了群众的操心事、烦心事、揪心事。双石铺镇安居大厦小区是老旧小区。今年8月，居民寇尚莲在微信群里反映70余户居民用水成本高的问题。县人大常委会主任刘谆和包抓单位县人民法院党组书记、院长王艳看到信息后，多次前往该小区调研，发现自来水总表到居民楼前的管线以及楼内水管有堵点、漏点，导致成本增加，于是与县城建局、水利局等相关部门协商，解决了居民的操心事。

干部下沉提升了治理效能。城区12个网格和9个镇级网格选聘一批中心户长配合下沉干部，深入到最小的治理单元，能够随时随地听取群众意见、了解社情民意。各级领导入网进群，干部进群入户，党的组织力、领导力、影响力就在群众身边，锤炼了党员干部为民办事服务能力，提高了基层治理效能。76岁的黄牛铺镇黄牛铺村二组村民苏桃花，肢体残疾，行动不便，不会在手机上激活社保卡。老人把这一揪心事发到微信群里，包抓下沉干部王敏、王瑾紫看到信息后，立即上门为老人激活了社保卡，老人笑得合不拢嘴。

干群发力提高了社会动员能力。全县机关干部由网格牵头单位、责任单位及镇村两级整合力量，21个网格服务队，1260个微信群，在疫情防控、治安联防、创文创卫等工作中发挥了积极重要的作用。尤其是在今年严峻复杂的疫情防控工作中，小区值守有监督、人员摸排有帮手、政策宣传有响应、核酸检测有回应，干部与群众面对面，诉求更顺畅、表达更直接。

下沉干部到田间地头向群众宣传平安凤县建设

网格志愿者参加社区公益活动

中心户长、下沉干部到农户家中宣传政策

网格志愿者配合医务人员开展核酸采样

经验与启示

组织保障是根本。凤县在谋划网格管理直接服务群众工作方法时，高起点、高规格、高标准成立领导小组，30名县级领导每人每月至少加入4个基础群，实行定期轮换，确保每年实现基础群轮转全覆盖，领导在群内发现的涉及全县面上的重大问题，交常委会专题研究出台政策。同时303名科级干部入网进群，直接抓、具体抓，起到以上率下、以身作则的作用，践行党的群众路线，构建共治共建共享的基层治理新格局，树立新时期党和政府的良好形象。

整合资源是关键。凤县坚持网格化与信息化深度融合，充分利用成熟的网格体系和网格管理运行机制，搭建凤凰家园智慧管理平台，研发服务群众App，实现与智慧凤县平台等有效衔接，整合公职人员双报到、志愿者服务队、综治巡防各种力量，扩大终端群体，提高群众参与度，做到“服务对象一网覆盖，服务团队一网统揽，服务事项一网通办”。

为民办事是目的。凤县通过干部与群众面对面建群、点对点沟通、零距离服务、心贴心交友，把群众需求弄清，把办理路径弄清，把办理结果说清，激活基层社会治理神经末梢，干部忙得有价值，群众心头有盼头，切实解决了基层群众急难愁盼问题，让人民群众获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

督查考核是保障。县网格办将网格管理工作纳入年终目标责任考核系统，定期进行监督检查，并建立职责事项清单，推行履行职责承诺制，接受群众监督。对群众急难愁盼事办理及时，受到群众点赞，予以表彰；对群众反映问题，态度冷漠，久持不决，严肃追责问责。

织“网”暖民心，枝叶总关情。党的二十大报告为增进人民福祉、提高人民生活品质擘画了宏伟蓝图，凤县将学习好、贯彻好、落实好党的二十大精神，坚持党建领航，踔厉奋发，抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，持续走好网上群众路线，让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。