

● 洪虹 王玲 何正波

“有事就找网格员！”如今在湖南湘江新区，从商品房到安置小区，从车间接送到田间地头，这句话几乎成了居民群众的口头禅。

从社会管理到社会治理，从“为民做主”到“由民做主”，实际上，湘江新区的网格服务可追溯到10年前。2013年前后，岳麓区创造性地提出“三服务一线工作法”，即“服务基层组织、服务项目企业、服务人民群众”“民情在一线掌握、问题在一线解决、感情在一线融洽、形象在一线树立”，因为效果好、得民心，被诸多城区效仿。

历经10年淬炼，“网格+”模式越来越成熟，“网格听民声，服务零距离”理念早已直抵湘江新区超210万居民群众内心深处。特别是刚刚过去的2022年，1800余名网格员共计走访群众18.7万余户次；仅每月28日“网格日”收集的民情问题就达6919个，其中现场解决5800个；协助办理12345热线工单8万多个，群众整体满意度达98.4%，在长沙九区县(市)排名前列。

党的二十大报告提出，完善社会治理体系。健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能。最新的长沙市《政府工作报告》、岳麓区《政府工作报告》均对创新基层治理，加快构建“人人有责、人人尽责、人人参与、人人享有”的社会治理共同体提出新要求。

网格送来的政策、服务如春风般直抵湘江两岸大街小巷每个“细胞”。一个个难题迎刃而解，一步步发展鼓舞人心，让我们一起来看几个“微镜头”——



在社区网格团队的多方协调下，广厦新苑A区的中心花园成功改造升级，面貌焕然一新。彭毓妍 供图

### 镜头1：小区麻纱事，网格“双会”解

“以前小区消防通道、路口拐角、绿化带到处堵得水泄不通，业主们发生矛盾，时常找我来吐槽。现在好了，多方合力解决了这些问题，矛盾也没了。”走进梅溪湖街道润龙社区的东兴苑小区，映入眼帘的是整洁的美丽庭院、宽阔的小区干道、井然有序的地下停车场，业主们再也不用为找停车位而发愁了，而小区党支部书记任治航说，这在半年前可都是业主们不敢想的。

作为安置型小区的家兴苑，住着8个村的拆迁安置居民，洗脚上岸的新市民们常因集体门面出租、小区停车等问题产生矛盾，给基层社会治理带来不小挑战。

为解决居民反映的难点问题，在润龙社区党总支书记、东兴苑小区网格长黄茜的推动下，网格探索出“1+4+X”的多元力量协同治理格局，“1”即社区党总支，“4”即党总支引领下的小区党支部、业委会、物业公司、社会组织，“X”即区域化党建共建单位及其他社会力量等。社区网格团队以每月开展“物业讲评会”和“邻里聚力议事会”为抓手，集民意聚民智解难题。

### 镜头背后：党建引领，多元力量协同治理

“网格是个筐，啥都往里装”——流传在基层的这句话听起来是玩笑话，却也真实体现了网格责任重大。党的建设、疫情防控、矛盾调解、治安治理、项目建设、经济发展……这些无一不在基层落地落实，无一不需基层“一网打尽”。

湘江新区以党建为引领，强体系、聚合力、建平台，将党的政治优势、组织优势转化为基层治理效能。从网格层级上，科学划分一级、二级、三级网格，并推进全科网格员、在职党员、驻地单位等多方力量汇集在网格，由社区党委统筹协调。

如今在新区基层，党建引领下的一个个网格服务共同体从成形到成熟。从集体层面来说，共同体的参与主体，是社区党组织、小区党支部、业

委会、物业公司、共建单位等；从人群层面分析，共同体往往按照“1+X”模式打造，充分发挥网格员“1”的牵头作用，动员发动楼栋长（村民小组长）、“五老”人员、党员、热心群众等力量“X”参与网格服务。

笔者发现，还有不少街道、社区探索建立了小区党支部“书记工作室”、示范小区党群服务站（邻里中心），大力倡导党小组长与楼栋长“一肩挑”，探索形成“红色楼栋长、小区微治理”工作模式等。

去年以来，观沙岭街道同心议事日、咸嘉湖街道“老管家”志愿服务队、洋湖街道“议起向前”民情预警会等群众自治做法，就是在网格服务共同体基础上的探索，取得了良好成效并得到大力推广。



网格员开展“敲门”行动，守护群众安全。



长沙社区网格的“余药共享收集柜”。陈辉 供图

### 镜头2：线上线下，网格服务高效精准

在产城融合水平较高的东方红街道尖山湖社区，网格团队的日常工作，既服务小区居民，又服务产业发展。由于社区网格服务对象多元，服务内容变得更为丰富，服务方式也更加灵活。

“社区居民越来越多，原有的工作形式不再适合。今天这个问题业主提出来解决了，以后同样的问题又会有不同的业主提出来，工作效率就大大降低。”尖山湖社区党总支书记、一级网格员黄荣介绍，为此社区网格创建“邻里议事吧”项目，每月逢8（即每月8日、18日、28日）议事，居民有议题需要讨论，就上报给网格，根据议题，网格通知讨论对象，共同讨论问题、居民协商解决，当天形成处理意见，极大地提高了解决问题的效率。

如何丰富青少年的学习生活，激发实践乐趣？该社区一改传统方式，研究推出了一款特别而有趣的线上平台。平台上，辖区青少年

参与智能制造、非遗、科学常识、劳动技能等社会实践，需“层层闯关”，从基础级积累到一定数量的“勋章”方能参与“中阶”实践活动。线下实践，线上“闯关”，这样的良性互动吸引了辖区近1500名青少年积极参与。

“得益于辖区企业提供的技术支持，我们还设计了‘家门口的好岗位’小程序，收集辖区内企业单位的招聘信息，满足小区业主在家门口就业的需求。”黄荣说。

比如针对小区内老年人出门不便，网格团队重点仍是上门服务，党员带头，每位党员联系10户至15户，每月与群众至少联系一次；针对年轻人对新技术、新平台接受度比较高的情况，多采用科技含量高、互动性强的服务形式；针对企业单位，则通过走访、调查制定清单，以线上线下相结合的方式，推动需求与资源精准匹配，打造高质量发展共同体。

### 镜头背后：可上门可电话服务，群众满意度达98.4%

“智慧岳麓”平台线上收集民情数千条；洋湖街道成立“暖洋先锋”志愿服务队，快递外卖小哥以“流动网格员”身份助力基层治理；天顶街道尖山社区将各类群众急需的“上门办”业务细化，定期派出3名业务骨干开展“上门办”服务；岳麓区司法局网格员为联点社区居民群众提供法律咨询、法律援助等服务……

无论是“脚步为亲”送服务上门，还是打个电话有事商量，或是点点手机就能办事，网格工作开展得好不好，形式不重要，关键看是否传达了政策、优化了服务、解决了难题、促进了发展。

一方面，网格员积极入户走访，主动收集解决问题。结合社区“值班制”，湘江新区的网格员们加大了居民群众走访力度，积极参与社区主题党日、群众性文体活动等。根据要求，一、二级网格员每半年必须组织参与群众

座谈会一次，全年上门走访群众30户以上，全年协助社区解决重大疑难问题3个以上。

另一方面，居民有事随时可以和网格员线上沟通。如今，走进各个小区，一张张公示牌上，网格员的姓名、电话一目了然。家门口发现无照摊贩，居民只需一个电话，网格员就会在第一时间赶到现场处理，处理后第一时间对问题进行回复。此外，网格员发现问题，还能第一时间上传至“智慧岳麓”平台，达到信息互通、数据共享，从而实现问题情况更清楚、反应更迅速、处理更高效。

数据显示，仅去年“五一”期间，全区1800余名网格员深入网格协助开展房屋安全隐患排查工作，通过入户、电话、微信等方式，发现相关问题1042个。2022年，“智慧岳麓”平台收集民情问题6750个，协助办理12345热线工单8万多个，群众整体满意度达98.4%，在长沙九区县(市)中排名前列。



在网格团队的协助下，老旧小区装上电梯，给居民带来了幸福新体验。

湖南湘江新区以网格服务提升居民生活品质，助力新区高质量发展。

图片除署名外均为何正波提供

### 镜头3：网格长协助，老人解决异地医保难题

“深入群众解民忧，心系百姓办实事”。去年2月28日，岳麓街道湘桥社区的两位老人朱怀明、于福生带着锦旗来到岳麓区委政法委和区医保局，表达对区相关部门、基层网格长心系群众、为民办实事的感激之情。锦旗背后，更是包括二老在内的中铁大桥五处215名退休职工的心意。

湘桥佳苑小区居住着中铁大桥五处的退休职工215人，大多是一些高龄老人。因原医保办理地在江西九江，异地医保只能在九江或者很远的医院办理，给老人生活造成了极大不便。老人们心急如焚，联名书写申请书，希望将辖区内的某医养养老机构作为医保定点单位。

彼时的区委政法委常务副书记余一夫，也是湘桥社区二级网格长。在走访过程中了解到这一情况后，立即协调对接区医保局，召集相关方面探讨如何根据实际情况

将老人的医保定点医院进行调整。相关部门与网格团队多次对接九江医保局，沟通相关情况，秉承为民服务的宗旨，在各方的共同努力下，事情圆满解决，215名退休老人终于可以就近看病就医。

“小区老年人多，看病、养老都是最紧要的事，为他们排忧解难是一名网格长的职责所在。”余一夫说，基层的急难愁盼问题大多涉及到老人、小孩、困难人群等重点群体，面对这些难题，网格长要伸出手、管到底。

将居民的冷暖挂心上、百姓的忧思记心上。如今，在网格长的牵头推进下，湘桥社区成立了以“爱心湘桥”为主题的困难帮扶工作站，申请专项资金，定期利用网格工作日报慰问困难群众，对网格的重点困难户给予资助，为低保户老人申请专项资金安装窗户，确保老人基本生活得以保障，深受居民好评。

### 镜头背后：关注重点人群重点问题，家门口升级“微幸福”

既有多层住宅加装电梯、新建农村公路、建设社区养老服务设施、建设城区学校人行天桥……回顾2022年长沙推进的“十件民生实事”，涵盖教育、养老、人居环境、食品安全、乡村振兴等方面，无一不与群众切身利益密切相关。

关注重点人群，解决重点问题。湘江新区呼应全市“十件民生实事”举措，落地落实“网格重点服务事项”。去年初，各街道（镇）、社区（村）即列出清单，在各级网格长的带领下，46项街镇级、577项社区级重点服务事项全面推进。

民生无小事，枝叶总关情。这些问题的解决，大大提升了居民群众的幸福感。在各级网格团队的努力下，望岳街道解决了金星大地幼儿园前门破损路段修复、山水新城公共区域种菜整治、金峰小区下水管道疏通等问题；咸嘉湖街道解决了沁园春御苑地下车库违章改造、金星路妇联宿舍小区施工噪声扰民、中央美郡7栋违规装修、咸嘉花园私装地锁等问题；梅溪湖街道云顶溪湾湖五期电表箱消防隐患得到整治、近湖七路撤洪渠实现清淤整治；洋湖街道饭店油烟

### 精彩“网”事

- 2022年，湖南湘江新区共计走访群众18.7万余户次。
- 加强对困难群体和特殊人群的关爱照护，一、二级网格员结对帮扶633户困难群众。
- “智慧岳麓”平台收集民情问题6750个；协助办理12345热线工单8万多个，群众整体满意度达98.4%。
- 景秀江山小区入选住建部“全国美好家园典型案例”。
- 梅溪湖街道列入全省创建基层治理创新实验区。

