**甘肃省嘉峪关市钢城街道兰新社区：全科网格多元共治，锻造社区治理“幸福金钥匙**

（甘肃省嘉峪关市钢城街道兰新社区）

钢城街道兰新社区作为嘉峪关市打造新时代社会治理典范城市样板社区之一，持续探索具有兰新特色的新型社会治理体系路径。坚持党建引领，通过将支部建在小区里，党员充实到网格上，实现需求在网格发现、服务在网格优化、问题在网格解决；强化数字赋能，通过推进使用各项系统及多媒体平台，努力实现“一站式”办理；强化自治职能，通过推行“居民议事会”“邻里汇议事厅”“楼宇自治”及“群防群治”工作法，实现睦邻互助、汇聚民心，增强居民主人翁意识；坚持居民为本，通过深化“矛盾纠纷多元化解体系”“心防体系”“全科网格”三大体系建设，切实提升为民服务深度、广度、精度，为居民开启“幸福之门”。

# 一、案例背景

基层治理是国家治理的基石。嘉峪关市作为新型工业化城市，基础扎实、底蕴深厚、市民文明、理念新潮，拥有打造新时代社会治理典范城市的资源禀赋和比较优势。近年来，嘉峪关市以全国市域社会治理现代化试点为牵引，坚持党建引领、注重基础先行、聚合多维力量，社会治理成效显著，人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体格局加速成型。在此基础上，嘉峪关市拓宽新思路、探索新路径，逐步实现新时代社会治理的“华丽转身”。

钢城街道兰新社区位于嘉峪关市中心，面积约1.45平方公里，辖103栋居民楼，3496户、354个单元、常住人口7311人，辖区单位11个，商业门店223家，作为嘉峪关市这一璀璨明珠之城的基本治理单元，兰新社区乘打造新时代社会治理典范城市东风之势，锚定构建具有兰新特色的新型社会治理体系“新坐标”，逐步形成了“1221”（一核心两强化两运用一下沉）工作模式，锻造社区治理“金钥匙”，为民开启“幸福之门”。

# 二、主要做法

（一）以党建引领为核心，搭载基层社会治理“动力前驱”

积极推动党建引领基层治理模式创新，始终把加强基层党的建设作为贯穿社会治理的一条红线，突出社区党组织定位，强化社区党委对整体工作的统筹协调功能。围绕网格治理，将党支部战斗堡垒直接建在网格上，建立11个网格党支部，确保党组织对综合网格的全覆盖，全面激发党组织对各方资源、力量的调动作用，发挥党员先锋模范作用，常态化开展“1+10”党员包联活动，切实把党的组织优势转化为治理优势。统筹多方资源，打造协同治理共同体，汇聚公、检、法、司政法力量，凝聚人社、民政、住建等行政力量，调动物业、供水、供电等服务力量，将39名“精兵”配置网格之中，搭建“一网统管”配置，通过双向联系、双向服务、资源共享等机制，建强“组织网”、优化“服务网”、夯实“共建网”，为社区治理提供党建引领的全方位要素保障强大合力。

（二）强化数字赋能，配备基层社会治理“最强大脑”

以充分发挥信息化平台作用，立足简约高效、科技赋能，深入探索“数字+社会治理”新模式。全面推行“甘快办”“放管服”政务服务系统“一站式”办理，加强对网格员业务能力培训，推动网格员主动上门代办服务、便捷咨询，强化数字赋能社会治理，实现“一窗办、一网办”；充分调用“综治E通”“平安甘肃信息化支撑管理平台”科技赋能治安防控，提高重点人员、场所、时段排查及现场管控、信息反馈效率；通过“美丽兰新 幸福家园”公众号，植入基于区块链的宣传及监督体系，建立“居民自治”“平安建设”“法治宣传”“征集问题线索”板块，利用区块链技术安全透明等特性，调动居民参与社区治理的积极性，推动社区公共管理事项“链上”决策，实现社区自治，节约治理成本。

（三）强化自治职能，激活基层社会共治“神经末梢”

以建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体为目标，充分调动不同主体参与基层治理积极性，加快形成权责明晰、分工负责、内在驱动、激励有效的基层社会治理新格局。优化居民群众自治机制，丰富居民自治载体，不断完善和发展以居民会议、议事协商、民主听证为主要形式的民主决策实践形式，推进“居民议事会”“邻里汇议事厅”“楼宇自治”等微自治项目；探索“群防工作法”，大力推进“345”体系（落实三项机制，建立四支队伍，抓好五个着力）建设，将五老人员、楼栋长、居委会成员、热心社区事业的退休党员干部、居民群众充实10支群防群治队伍力量，以“两组联防”“邻里守望”及治安承包责任制为主要形式，最大限度发挥群防群治攻坚力量，聚焦热点、难点问题，抓好微治理；健全和完善社区社情民意反映制度、重大事项社区公示制度，梳理依法自治事项、社区工作负面事项等清单，持续深化基层群众自治。

（四）运用纠纷调处资源，夯实基层社会治理“不拔之柱”

持续深化打造“枫调舆顺”品牌效应，坚持把矛盾纠纷前端化解作为第一道“过滤网”，充分发挥人民调解“第一道防线”作用。强化资源整合运用，组建人民调解委员会调处团队、居委会民主协商调处团队及“三官一律一所”调处团队三支调处队伍，形成“左右成片、协同作战、组团化解”的基层矛盾纠纷调处网络，切实关注群众诉求，通过情理法结合的方式做到“三到位”，并持续按照“低中高”风险等级按需跟进回访调处。进一步推动“诉源治理”，通过集中排查与经常性排查相结合、随机抽查与地毯式排查相结合、排查与调处相结合、排查与解决问题相结合“四个结合”的前端预防，及严把诉前调解时间节点，及时引导矛盾诉前调解，着重化解一批疑难复杂纠纷的前端化解，确保将矛盾纠纷风险隐患消除在萌芽状态。

（五）运用心理服务资源，释放基层社会治理“心防力量”

紧抓“心防体系建设”着力点，聚焦心理服务在风险隐患预防中的积极作用，致力于解决社会治理中客观存在的心理健康问题。主动对接市级心理专家团队，培育3名兼职“心理社工”，充分借力社会心理服务组织、社会工作者、社会志愿者等力量，创立“健康心港”品牌，设置“心灵守护”“心灵抚慰”“心灵疗愈”“心灵唤醒”服务项目。对重点人群按照类型、风险等级，分类筛查建立心理健康动态化台账档案，抓好社会心态预测预警，常态化开展心理关爱、心理科普教育、心理咨询及疏导等服务，通过“个人成长，科学育儿”“老年人身心健康与自我调节”“关爱健康 呵护心灵——特殊职业心理压力与疏导”等心理健康服务活动的持续开展，及时对居民身心健康问题“对症下药”。以“心调+警调”工作模式为切入口，引进市级专家队伍与社区警务室民警强强联合，充分发挥“心理服务+警调跟进”在矛盾纠纷预防和化解中的积极作用，通过心理疏导配合法理开导的互补优势，共同做好矛盾纠纷调处，持续探索基层社会治理长治久安新路径。开展“进家庭”心理健康关爱10场11人次，开展“进社区”心理健康讲座及辅导活动2场70人次，开展“进学校”幼儿心理健康教育活动1场50人次，开展“进单位”居民心理健康建档筛查工作培训会2场43人次，开展“进小区”心理健康宣传活动3场86人次，畅通了服务群众“心路径”。

（六）下沉为民服务重心，常念基层社会治理“暖人心脾”

以“接诉即办”为有力抓手，做优“服务圈”推动为民服务下沉，深化为民服务模式，打造“标准化”全科服务队伍。理顺“1+3+M+X”力量下沉体制机制，推行“网格吹哨、部门报到”机制，将原来分散的服务事项全部集中起来，建成综合联动服务体系，增强为民服务合力，实现辖区范围内“同一事项，统一标准”，网格事项“网格内”办结。延伸“15分钟便民利民服务圈”，将群众需求与网格服务无缝对接，完善《网格流程清单》《限时办结制度》等，通过对网格员“定时长、明职责，定任务、列清单，定对象、抓考核”，落实“三活、四清、五排查、六必报”和“五勤”工作法，强化网格员落实工作职责，精准回应并解决居民群众诉求。充分发挥“甘快办”在线办理机制，有效延伸为民服务时间空间。同时，通过对各网格吹哨数量及基础信息采集、社情民意收集、重点群体服务管理、便民为民服务等工作完成数量，横向对比当月网格间工作情况、纵向对比月工作量完成趋势，将网格工作考核进行量化，营造比学赶超氛围。相比较打造新时代社会治理典范城市网格提效行动未开展之前，各网格吹哨数量、网格事项办理数量均呈上升趋势，网格工作质效有明显提升。