**浙江省桐乡市乌镇镇：“乌镇管家”管好小事为大家 推动基层治理“末梢”变为民服务“前哨”**

（浙江省桐乡市乌镇镇）

面对流动人口多、群众诉求多、矛盾纠纷多、城市管理难、社会综治难、社区服务难等基层治理“顽疾”，乌镇镇党委牢记习近平总书记“建设好乌镇”的殷切嘱托，深入践行新时代“枫桥经验”，依托网格化服务管理，探索深化“乌镇管家”服务模式，推动基层治理由硬性管理向柔性治理转变。

# 一、贯通“一家管总”组织体系，推动资源力量由“散”到“聚”

一是聚合力强队伍。依托“1+3+N”村社网格化管理模式，以“1+5+5”（1名总管家+5类分管家+5支队伍）为组织架构。目前，全镇已组编“乌镇管家”4562人，党员人数占比61%，平均每名管家包联7户26人，共建共治的力量不断壮大。

二是聚阵地优布局。依托村社党群服务中心、楼栋长之家等阵地，打造以管家“工作室”为核、N个管家“服务站”为辅的“1+N”阵地体系。南宫社区通过“管家”服务站招募217名热心居民在家门口提供力所能及的服务，有效解决问题2400余条。

三是聚品牌提效应。集成放大“乌镇管家”品牌辨识度和影响力，化零为整将辖区内“红臂章”“夕阳红”“退役老兵服务队”等17个群众自治品牌纳入成为“乌镇管家”子品牌。全镇矛盾纠纷化解率同比增长10.3%，群众安全感、满意度持续提升。

# 二、构建“一图通览”制度体系，推动运行管理由“粗”到“精”

一是建章立制抓规范。编制“一册一图一单”（“乌镇管家”志愿服务工作手册、体系架构图和菜单式清单），明确“管家”招募条件、工作职责、处置流程等21项具体内容。

二是领岗履责当示范。实施“乌镇管家”亮身份、亮职责、亮承诺、树形象“三亮一树”行动。镇区三村三社在楼栋、商超等单元公示“管家”成员信息，确保“居民有呼叫、管家就报到”。

三是强基赋能促提升。紧盯“乌镇管家”队伍素质能力提升，依托“管家微讲堂”，采取“书记讲、管家学”等方式，讲做法、晒经验、谈体会。今年以来，已开展管家岗位培训150余场，集中组织传帮带教学60余场次。

# 三、优化“一网集成”服务体系，推动治理效能由“弱”到“强”

一是变单向参与为全面参与。紧抓峰会红利，研发“乌镇大管家”微信小程序，打通AI巡查等9大报事通道，构建线上线下一体运行的乌镇管家联动中心。今年以来，线上平台发布任务7500余次，协调解决飞线充电、车辆乱停、加装电梯等关键小事。

二是变低效参与为精准参与。“管家”小程序将辖区内的各种信息按地理区位集成在一张GPS电子地图上，“管家”接到服务订单后按图索骥就可完成相应服务，全年服务居民群众3.4万人次，道路维修、管网抢修、隐患排查等平均办理时间节省60%。

三是变被动参与为主动参与。在“乌镇管家”小程序上开设“时间银行”，存储个人服务时间，系统实时在线显示当前个人排名变化，通过多维度、广角度的比拼，引导群众变“要我参与”为“我要参与”。

# 四、巧用“一币之力”评价体系，推动文明新风由“堵”到“疏”

一是用活“平安币”。深化“三治积分”应用场景，设立“管家平安账户”，按照“服务1小时=10个平安币”等值兑换，通过“平安币”对管家进行激励、回馈。

二是评出“好管家”。发挥评先树优的示范引领作用，每季度发布“管家”红黑榜，对“平安账户”排名前30且居民公认度高的管家评选金、银、铜牌三级“管家”，相应奖励100至300不等的平安币。

三是营造“新风尚”。镇党委先后从“管家”服务群体中推荐评选道德模范、身边好人、最美人物等各类先进140余人。通过“荣誉+岗位+奖励”激励措施，增强居民群众对“管家”这份职业的认同感、归属感和获得感。