

### 大学路街道办事处 二七区



绿城广场是西郊群众休闲娱乐的好去处

## 大学路街道办事处 坚持依靠群众 创新社会管理 努力探索基层社区网格化管理新模式

要是问居住在郑州西区的人们最喜欢去哪里？相信绿城广场是选择最多之地，周遭的滨河公园环境优美、风景秀丽，精品街中原路，示范街桃源南街，交通要道大学路更是承载多少学子梦想与成长的地方……假如你也喜欢这些地方，那么或许你会对郑州二七区大学路街道办事处的故事。

记者 王菁  
通讯员 王丽艳  
靳小松 文/图

### 科学管理，高效推进网格化，搭建三级管理架构

大学路街道办事处成立于1961年9月，有近50年的历史，辖区自然条件得天独厚，人文气息浓郁厚重。他东临交通路；西接嵩山南路，北起中原路，南至陇海西路。辖区总面积2.7平方公里，总户数14962户，总人口47341人。办事处辖11个社区、3个自然村。

自今年3月份以来，大学路街道办事处立足实际，按照郑州市委、市政府，二七区委、区政府《关于建立“坚持依靠群众 推进工作落实”长效机制的意见》的工作要求，办事处先后派相关科级领导带领社区负责人、工作队队员到经八路、老鸦陈街道和社区进行了观摩学习，为街道网格化管理工作提供了可借鉴的先进经验和做法。

结合实际，为合理划分网格，搭建三级管理架构。一级网格1个，即街道层面，党工委书记和办事处主任为第一责任人，对网格内

各项工作负总责，13名科级干部分别担任专职指导员，具体指导各网格行政事业服务；二级网格12个，即社区层面，由街道副科级干部担任各社区第一书记，派驻工作队、机关科室负责人、社区党支部书记和主任、社区民警、巡防队员为网格内主要成员，明确一名街道、社区正式工作人员担任网格长，承担日常性、群众性服务等工作；三级网格26个，即基础网格，人员主要由楼院长、志愿者、社区党员、热心公益事业人员、居民群众、个体工商户等组成。同时设立“六大员”，即志愿服务协调员、群众活动组织员、社情民意联络员、社区事务监督员、楼院物业管理员、工作联建指导员，全权负责网格内各项问题的巡查发现和上报工作。街道综合社区每月考核评比成绩，每季度评出1个最佳社区，并给予集体1000元奖励，确保网格内各项工作高效有序进行。

### 勇于创新，打造品牌，推行“双网三长六联动”

结合街道实际，在原有工作职责划分的基础上，建立了“双网三长六联动”网格管理模式。“双网”即网格化管理、信息网络管理，“三长”即网格长、路段长、楼院长，“六联动”即六大员形成工作上下联动、部门联动、人员联动。

利用信息平台，实现快速联动。办事处一方面充分利用现有的飞信、QQ、计生服务微博、手机短信等基础信息平台，提高问题发现、解决工作办事效率；另一方面积极引导公共单位、商户、大型商场超市、沿街商户等全面参与到网格化管理中来，他们主动在单位电子屏上滚动播放宣传标语和口号，配合办事处开展网格化工作，做到了及时发现、及时解决问题。为提高居民参与率和知晓

率，办事处统一制作社区宣传栏32个、公示栏50块及《指导手册》和《便民服务手册》360份。同时，在辖区明显位置设置大型标语喷绘共800平方米，营造良好的宣传氛围，促进了工作上下快速联动。

“以前，老百姓反映事情，要反复到社区、到办事处找领导，自从吴书记提出建立网格化管理，我们社区被划分为3个网格，开始还不理解，看到办事处的领导主动来找居民收集‘问题’，才1个多月，社区里就变了样，街道变干净了，邻里间纠纷也少了。”昨日，新华社区居民尚玉秀得知办事处已经帮她解决了困扰多年的“难题”——她家门前下水道通了，以前每逢下雨，家门前污水横流的情况再也不会有了，尚玉秀开心不已。

### 月办结群众诉求百余件 上门服务提升群众幸福感

大学路办事处总人口5.6万，三级网格内科级干部33人，机关干部122人，社区干部48人，志愿者156人，离退休干部82人，巡防队员94人。大家的主要职责就是及时收集和解决群众反映的问题。每个网格中的一个垃圾桶、一个窨井盖、一棵树，每段路上的游摊散贩管理，都“包干到人”由专人负责。

街道将网格化管理服务团队成员的姓名、职责、联系方式制作成联系卡发放给所联系的群众，让网格内的群众人人知晓，并开通民意直呼电话，实行24小时值班及首接责任制度，实现一般信息当日处理，疑难信息调查协调处理，突发信息及时处理，处理结果立即公示。每个网格建立自己的台账，每月分类

汇总到二级网格，再由二级网格长向上级汇报。据统计，网格化管理在大学路街道运行以来，月均收集和办结各种群众诉求百余件，大大提高了办事效率。

为增加网格化管理透明度，在每个人流集中处，都能看到一面“社情民意记事栏”，上面记录着诉求人、诉求事件、办理结果等信息。在记事栏旁，每天都有不少居民围在一起谈论近期的诉求办理情况。

“我姑娘今年15岁了，因为证件丢失，一直办不上独生子女证，也到相关部门跑了好多次，始终没能解决，现在有了网格长，办事处领导竟然亲自上门帮我解决了。”桃源社区居民梁万秋拿到独生子女证非常开心。

### 干部成了服务员 网格长们甘愿来“跑腿”

如今，大学路的居民群众需要办理医保、社保、户口迁移、转组织关系等业务，等待“网格长”上门服务已不是新鲜事，需要办事的村民只要根据要求，上交材料，剩下的事就交给“网格长”来“跑腿”。70多岁的居民杨洪新笑着说：“自从实行了网格化管理，干部都成了服务员。”

“群众是基础，群众是核心，群众是依靠，大学路街道致力于打造平安稳定、为民服务、会聚民意的基层网格化管理品牌，做到五个在：人员在基层、力量下沉在基层、职能界定在基层、信息平台建设在基层、基础信息排查在基层，由管理转向以人为本的服务模式，将服务延伸到居民群众的家门口，让生活在这里的人们时刻感到幸福和温暖。”大学路街道党工委书记海鹏如是说。

大学路街道办事处实施网格化管理以来，取得了阶段性的成效，得到了广大群众的支持，接下来，街道将继续主力下沉，把主要精力转移到抓落实上，首先加强业务知识培训和学习。

目前，办事处已分层次设计了街道、各社区网格“六大重点区域”和“日巡查、日走访”台账，为下一步梳理各类信息奠定扎实的基础。

在网格化管理实施过程中，不断完善各项工作机制，建立健全一整套简单、高效、易操作的考评机制，注重考评机制的搭建、考评措施的落实以及考评结果的运用，创新激励机制管理。广泛发动群众的参与和支持。在建立网格化架构的基础上，积极探索网格化社会管理服务新途径，通过各种渠道和载体，广泛调动社会各界人士的作用，主动融入网格化管理中，真正形成“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的管理网络。



大学路街道办事处网格化会议现场



大学路街道办事处人民调解庭