

# 奉节 巧用“双网格”提升基层治理质效 走好新时代党的群众路线



奉节县城

在三峡库区腹地的奉节县，有一个电话号码家喻户晓，它就是56564444。今年10月8日，家住枫琴水岸6楼的林先生发现自家下水管堵塞、屋里灌水。找物管，物管不认为自己有责任，找社区，社区说找物管。之后，他将堵塞问题发在业主群里，不一会儿网格员就通过微信主动联系到他，在了解到情况后，网格员第一时间拨打56564444，当天便得到回应，第二天便有师傅上门，帮林先生家打孔排气、清掏油污，解决了管道堵塞问题。网格员“进圈入群”搜集问题后第一时间反馈至56564444，进而推动问题化解，这在奉节县只是一个个例。

“56564444受理全县范围内的群众问政、投诉、举报、建议，推动解决人民群众急难愁盼问题，当地百姓称它为‘民生之声’服务热线。”奉节县相关负责人说。

探究服务热线高效务实的背后正是因其连接着覆盖全县的基层社会治理“双网格”。近年来，奉节县坚持面上发动、线上推动、点上联动相结合，加强线上调度，统筹街道和村社，全域推进线下实体网格搭建和线上“圈群”网格搭建，为该县走好数字化时代“群众路线”、提升基层治理现代化水平提供了有力支撑。

## 联动线上线网 实现“双网共治”

党的二十大报告指出，“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系。”

为了加快推进县域社会治理现代化，奉节县深入实施“党建扎桩·治理结网”党建统领基层治理现代化改革，全面建立“一中心四板块一网格”基层智治体系，扎实开展党建统领网格治理专项行动，综合考虑管理宽度、复杂程度、社会形态等因素，全县村（社区）网格调整优化为1238个，其中社区网格496个、行政村网格742个，并全覆盖组建网格党组织，在城市社区按照50—80户的标准，设置微网格1825个，进一步

缩小治理单元半径。

在建立网上网格方面，奉节县以网格体系为基础，补充推进“三情信息员”“进圈入群”，着力夯实“一格一群”。同时，创新运用脱密在线文档填报、微信小程序上报等工作场景。目前，全县建立网上网格2066个。

为了第一时间了解乡镇一线群众的实际需求，奉节县还以双网格为依托，积极培育基层的问题意识。以永安街道双网格为例，110个专职巡查员在日常的常态化网格巡查中，加大对各自网格范围内事项的巡查力度，做到应报尽报。对于一般性问题，以最快速度解决问

题；对于疑难问题，通过吹响“日常哨”“联动哨”，通过“民生之声”信息化平台快速上报至县级层面。由“五员一长”工作联系点牵头统筹协调对接调度相关责任部门及街镇联动解决有关问题，对于解决不了的疑难问题由县领导牵头调度解决。

据介绍，自双网格推进以来，在征地拆迁、老房漏水、非法采砂采石等一些实体风险方面，“五员一长”共计推动解决涉民生问题800余个，排查风险隐患200余处、化解矛盾纠纷100余起。

## 强化数字赋能 推动“双网通办”

走进奉节县“民生之声”服务中心，整个中心被隔成5个格子间，每个格子间一台电话、一台电脑、一个接线员，电话铃声此起彼伏，难得有片刻的安静。

“我们一共有10个人，5个人白班，5个人夜班，实行7×24小时值班值守制度。”奉节县

“民生之声”服务中心负责人何朝林介绍，“民生之声”服务热线从2018年2月1日开通运行，经过近6年的运营服务，在奉节百姓中知晓率超过90%。

“这条热线不仅是服务百姓民生的‘前沿哨’，还是数字赋能‘双网格’推动群众事项‘双

网通办’的前端接入点。”奉节县相关负责人说。

近年来，奉节县加快推动数字化在网格深度落地应用和互联互通，强化跨部门数据共享、流程再造和业务协同，初步形成“1+3+N”问政矩阵。

其中，投入近100万元在全市率先建成以“电话问政”为基础的网络问政平台，将热线电话、网络问政（人民网地方领导留言板、重庆网络问政平台、互联网+督查、县长信箱、家在奉节App、奉节生活网、电子邮件、手机短信、微信微博和其他网上帖文）、社交平台、圈群网号、来信来函等主要投诉渠道整合到网络问政平台统一受理。

“通过把诉求集中归口到同一个平台上，实现网民投诉发帖渠道高度统一。再通过网格员第一时间将搜集到的群众事项通过系统上交，进而实现了100%转办。”奉节县相关负责人说。

为进一步提升服务基层能力，奉节县聚焦智能化办公系统升级，以多场景办公为目标，升级双网格问政平台办公系统，网格员可以在互联网和“奉节办公”系统使用。比如，对群众反映的水电气等紧急民生事项、重大安全隐患、刑事案件等情形，即可一键转接，实现网格员、网信部门与承办单位三方通话。

此外，奉节县还建成数字化分析智慧驾驶舱2.0版，能够实时统计分析年月数据同比、网格员上报数量、事项办理进度、办结率和满意率等信息，便于满足各种数据需求和掌握实时动态，提供更高效的服务问政分析。



56564444服务热线

## 落实闭环治理 确保“有人理、有人办”

今年9月25日，草堂镇石马村3组花林坪因大雨冲垮了两段公路，其中一段塌方10米深、20米长，修复成本较高。该消息在石马村民群被不断传播，“进圈入群”的网格员发现该信息后第一时间进行转办，村支书王德怀接到问政事项后，立即召集公路沿线村民一起想办法。

由于这条公路是等级外农村公路，管护职责在村集体。经众人讨论研究，决定采取村集体筹资、受益村民筹劳的办法进行修复。最终，在家的30个受益村民采取每天出10人的方式连续施工15天，成功修复了垮塌公路。

“‘进圈入群’帮助干群搭好了‘连心桥’。”王德怀说，网格员充分发挥“进圈入群”工作效能，将搜集到的情况第一时间转办、交办，并且相关的一系列举措逼得他要及时回应村民诉求，及时解决问题，由此干群关系也明显变得比以前更融洽了。

究竟是哪些合力，让问题不再被“踢皮球”，让矛盾得以及时发现、及时化解？

2021年以来，奉节县推行“首问责任制”和“领导领办制”等工作机制。“确保一些权责不清、办理不力、反复提出的疑难事项，有人理、有人办。”奉节县相关负责人说。

今年6月，网格员收集到一条早教退费的问题反映。

某群众在奉节县某早教中心机构办理了早教卡，支付费用8000余元后一直未参加过培训，现孩子年龄偏大不适合早教课

程，与商家协商退费未果。该群众反映到县里多个部门均未能解决问题。

随后，信息通过“圈群”转入问政矩阵。此后，县领导召集相关单位对这类主管部门职能不明、权责不清，涉及人数较多、易引发社会矛盾的预付卡问题，进行了部门权责厘清，出台了相关防范措施，帮助部分受损居民挽回了损失。

“通常来说，重大问题由县里牵头办，基层问题则由乡镇集中处理。通过‘动真’‘碰硬’的考核，用追责问责压力解决执行难题，形成矛盾化解的闭环。”奉节县相关负责人说。

据介绍，奉节县一方面统筹整合多方合力，集中村干部和村级纪检监察员、护林员、地灾员、公益性岗位等“N大员”力量，每个网格搭建“一个网格长+两个网格员”的3人工作服务小组，同时发挥共青团、妇联等团体作用，借助干部走访的机会，对群众进行基层法制教育、防范电信网络诈骗等宣传引导，形成多方力量齐抓共管的工作格局。另一方面，强化镇村两级联动，同步发挥村综治中心和人民调解员作用，积极发动党员、离任村干部等基层群防群治力量，形成联防联控综治网络体系。

在多措并举之下，奉节县以“双网格”模式，逐步实现“一站式”化解矛盾，“一扇门”为民解忧，基层社会治理得到了提质增效。

王琳琳 彭光灿 马建保  
图片由奉节县委宣传部提供



奉节“民生之声”智慧驾驶舱

## 网络问政平台升级优化 服务群众更便捷

今年以来，奉节县持续推进“民生之声”网络问政平台升级优化。比如，新增微信小程序和二维码，群众可用文字、图片、语音、视频等方式进行问政，服务群众方式更加便捷。

下一步，奉节县将探索建立多部门联动机制，实现重大事项由分管（联系）县领导统

筹协调，适时调度，解决单位间配合效率、提高化解矛盾效果；开通“奉节民生之声”官方微信公众号，增设群众问政窗口，进一步拓展问政渠道；推动“三情联动”（舆情、网情、社情）与“民生之声”相融合，统筹分析研判，精准办理沟通解释，及时回应群众关切，真正做到除险清患、惠民有感。