

为破解微网格员服务能力瓶颈,提升网格治理效能,10月10日,记者从成都市锦江区柳江街道获悉,街道坚持以“党建引领、专业赋能”为核心,以锦逸社区为试点,依托街道社会工作支持中心的专业资源,明确“以能力提升为核心、以服务实践为载体、以团队凝聚为保障”的工作思路,创新构建“培训提升+服务实践+团队建设”三位一体的微网格员成长体系,推动网格治理实现从“有形覆盖”到“有效治理”的深度转变。



构建微网格员成长体系。



从“有形覆盖”到“有效治理” “三位一体”建强微网格员队伍

□ 华西社区报记者 高昊焜 柳江街道供图

技术赋能解“本领恐慌” 精准培训锻造治理队伍

针对微网格员在应急处置、矛盾调解等领域的能力短板,街道社会工作支持中心采用“理论+实操”相结合的培训模式,全面提升微网格员的履职硬实力。

“前期,我们了解到多数微网格员面对消防安全、燃气隐患、邻里纠纷等高频场景时常‘本领恐慌’,对此,我们在培训课程设计上聚焦这些高频场景。”柳江社会工作支持中心相关负责人说道。

据介绍,课程主要围绕社区治理中最常见的消防安全、紧急救护、沟通调解、燃气安全四大主题,开设了“网格守护·急救先行”“有效沟通·连接你我”等专项技能培训。截至目前,累计开展培训6场,覆盖微网格员400人次。

同时,培训创新采用“实操演练+案例拆解+情景模拟”方式,让微网格员在贴近真实的场景中掌握技能。有效缓解了微网格员的“本领恐慌”,助力他们从“新手”成长



培训采用“实操演练+案例拆解+情景模拟”方式。

为“平时能服务、急时能应急”的治理骨干。

服务融情化“心理隔阂” 走进群众成为“贴心人”

为增强微网格员与居民的情感联系,提升服务意识和群众工作能力,锦逸社区在街道指导下,以居民需求为导向,开展“微服务进网格”系列行动,推动微网格员主动走进小区院落,在“面对面”的服务中倾听民声、解决难题。

据了解,系列活动聚焦环境卫生、文明养犬、高空抛物、垃圾分类、特殊群体关爱等居民关切议题。例如,在“垃圾分类宣传周”中,微网格员在投放点“蹲点引导”,亲手示范分类方法,有效拉近了与居民的距离,提升了群众的信任与满意度,让网格真正成为“联结民心的桥梁”。

团队聚力破“协作松散” 长效机制实现价值认同

面对微网格员团队凝聚力不足、归属感不强的问题,柳江社会工作支持中心从“情感联结”与“价值认同”两方面入手,联合锦逸社区通过趣味团建与激励机制,重塑团队活力。

“像之前开展的‘凝心聚力·你我同行’微网实格趣味团建活动,我们设计了‘网格谜题解谜’‘网格接力赛’等互动环节,共吸引83名微网格员全员参与。”锦逸社

区相关负责人表示,活动既考验他们对辖区情况的熟悉度,也模拟应急事件处置流程,提升团队响应与协作能力。

此外,为充分调动微网格员工作积极性、强化价值认同,锦逸社区建立“微激励”长效机制,并制定了《微网格员积分管理手册》,将“入户走访次数、隐患排查数量、矛盾调解成效、居民好评率”等工作内容量化为积分,积分可兑换学习资料、生活用品或荣誉证书。同时,每季度开展“微网聚力·幸福满格”活动,通过公开表扬让微网格员的付出被看见、被认可。

系统培育促“有效治理” 三位一体形成“柳江方案”

如今,经过“技能赋能、服务融情、团队聚力”的系统培育,柳江街道锦逸社区逐步构建起“培训提升+服务实践+团队建设”三位一体的微网格员成长体系。

微网格员团队从“单兵作战”转变为“协同攻坚”,在遇到“多户居民因水管维修产生纠纷”等复杂问题时,微网格员会相互分享入户技巧、调解经验,团队战斗力与组织认同感显著提升。

柳江街道相关负责人表示,街道将系统总结锦逸社区“微网实格”赋能经验,形成可复制的标准化工作手册,力争为超大城市基层治理现代化,贡献更多可操作、可落地的“柳江方案”。