

# 关于对枣庄市市中区网格化社会管理服务工作的思考

高升升,刘 艳

(中共枣庄市市中区委党校,山东 枣庄 277100)

**【摘要】**为有效实现社会治理工作的区域网格化、服务一体化和管理精细化,切实维护群众利益,提高群众满意度,枣庄市市中区于2014年在枣庄市率先推行了网格化社会管理服务工作的实际,并将其作为践行党的群众路线的重要载体,作为提升社会管理水平的重要抓手。本文从市中区网格化社会管理服务工作的实际出发,总结归纳出了“5+4”(“五项措施”、“四项机制”)的主要做法和成果经验,并在此基础上,结合市中区实际和先进经验,分析了对网格化社会管理服务工作的思考和启示。

**【关键词】**枣庄市市中区;网格化社会管理;思考

**【中图分类号】**C916 **【文献标志码】**A **【文章编号】**1673-1883(2015)03-0132-03

网格化社会管理是按一定标准将管理辖区划分成若干单元网格,并对每一单元网格进行动态、全面、高效的管理。作为一种新型的社会管理模式,它以群众为基础,充分尊重每个社会主体参与管理的权利,将过去传统、被动、分散的管理,转变为今天现代、主动、系统的管理,最终实现联系群众零距离,服务群众零缺位,监督干部零容忍。2014年市中区在枣庄市率先推行了网格化社会管理服务工作的实际,并将其作为践行党的群众路线的重要载体,作为提高群众满意度、提升社会管理水平的重要抓手,初步形成了“5+4”为核心内容的网格化社会管理模式,找准了联系服务群众“最后一公里”的路径和载体,有效实现了社会治理工作的区域网格化、服务一体化和管理精细化。

## 一、“5+4”为核心内容的网格化社会管理模式 (一)“五项措施”加强网格建设,夯实社会管理基础

1.科学合理划分网格。科学合理划分网格是网格化社会管理服务工作的基础,而网格划分越规律、越精细,管理起来越方便,操作起来越精准,联系服务群众越紧密。市中区按照地域相邻、人员相熟、文化相近、构成相似的原则,以社区为单位,每个社区为一个基本网格;每个基本网格以500至800户为标准划分为若干基础网格;每个基础网格以片区、楼栋为单元,以100到250户的标准划分若干单元网格。共划分基本网格162个,基础网格396个,单元网格1144个,形成了“基本网格——基础网格——单元网格”三级网格的工作格局,实现了网格化社会管理服务工作的全覆盖,联系服务群众的零距离。

2.建立科学组织管理体系。按照将社会管理重心前移、下移的总体要求,对现有社会管理流程进行再造和优化,成立区级领导小组和指挥中心、各乡镇成立办公室、各社区(行政村)成立工作站(基

本网格)、工作站下划基础网格和单元网格,搭建了“三级平台(即区、街道、社区党纪行政体系)、五级网格管理服务(即区、街道、社区、基础网格、单元网格五级工作体系)”的组织体系。通过这个“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的网格化管理工作体系,实现了社会管理服务创新的规范化、制度化。

3.有效整合网格管理服务力量。建立一支优秀的网格管理服务队伍是网格化社会管理服务工作的重中之重。市中区以网格为依托,对全区街道(乡镇)干部、社区(村)工作者、公安司法队伍等按网格化管理服务要求进行重新整合与配置,合理配备网格管理服务力量,严格为每个基础网格和单元网格选聘基础管理员和网格协管员,并对其进行集中培训,明确岗位职责、管理服务范围,建立健全规章制度,形成了“社区有网、网中有格、格中定人、人负其责、管理规范”的良好局面。同时,按照“重心下移,职能下沉”的要求,各职能部门将人员、职能下沉,整合到网格中,全力搞好各项服务,实现资源的优化配置,形成一格多员、一员多能、一岗多责的工作机制。

4.建立社会管理服务信息化支撑体系。充分发挥现代信息技术在网格化社会管理服务中的作用,建立信息管理系统,逐步完成区、街道、社区、网格四级信息平台的建设,实现所有数字信息事项动态管理和互联互通。建立了全区“户况网格图”,更加清晰地了解社区信息及居民信息等方面情况,实现“看图知片情、看标识户况、看房知人、看人知情”的管理精细化目标。利用智能手机信息技术打造了“市中数字通”信息采集终端,为网格管理员和协管员定制了1200部“市中数字通”。网格管理员和协管员,可以通过手机终端,随时随地实现信息的有效上传。同时,区级指挥平台也能够与“市中数字

收稿日期:2015-06-25

作者简介:高升升(1982-),女,山东枣庄人,讲师,主要从事政治学方面的研究。

通”的视频摄像功能相结合,实现了信息平台的无缝对接和资源信息的共享及高速便捷的调用。

5.建立经费保障机制。市中区将网格化纳入经济社会发展的总体规划,不仅在政策、人力上给予大力支持,而且斥资千万建立经费保障机制。同时,按照“费随事转”原则,将为民服务专项经费纳入财政预算,在保证各项经费落实到位的同时,采取政府购买服务的方式,按照辖区居民每户每年60元的标准,作为网格管理员和协管员的补贴和运营经费。另外,为保障专款专用,各乡镇、街道每月初需上报拨付经费使用明细单,积极做好资金核算监管工作。

## (二)“四项机制”形成创新社会治理合力,全面实现“零距离”联系服务群众

1.建立联系服务群众常态化机制。市中区依托网格化社会管理服务平台,开展了全区党员干部直接联系服务群众集中走访活动,建立了常态化走访机制,实现社情民意服务“一体化”。从区级领导,到各级党政机关企事业单位,共3686名党员干部,参加了一年两次的集中走访活动,挨家逐户地到群众家中走访,虚心听取群众意见建议。同时,对收集到的每一件社情民意,通过管理服务平台及时分类整理、录入登记、限期办理、跟踪督办、答复反馈,最大限度的提升群众满意度。

2.建立利益诉求表达机制。积极统筹和整合现有资源,建立集诉求受理、信息采集、综合监管、协调指挥、处理结果和记录评价于一体的“市中区96361便民服务系统”。该服务系统设立了社区党建、环境卫生、综合治税、信访维稳等17项工作模块,各乡镇、区直部门可及时接收、按时处理区级平台分流交办、转办或督办的各类事项,实现了信息统筹的全方位,社会管理的精细化。同时,通过电视、广播、网络、报刊等,定期推送即时消息和活动动态,引导市民互动参与,不仅拓宽了群众诉求渠道,而且使群众之间、群众与社会之间建立了良好和谐的关系。

3.建立利益协调机制。坚持党政统一领导、综合部门组织协调、组织部门考核督导、有关部门齐抓共管、社会力量和广大群众广泛参与,突出街道(乡镇)和社区(行政村)的主体力量,整合社会各方面优势和资源,最大限度将各方面力量向社区(行政村)延伸,形成了维护群众权益的一体化服务体系,更好地强化服务效能,密切党群关系、维护社会和谐稳定。特别是党员干部集中走访,做到第一时间掌握群众诉求、第一时间化解群众矛盾、第一时

间解决群众难题,建立了最大限度维护群众权益的利益协调机制。

4.建立民主参与机制。考核是网格化社会管理服务工作的主要内容,是推进网格化工作顺利开展的有效措施和重要保障。市中区把推进网格化社会管理工作纳入科学发展综合考核体系,依托综合服务平台,对群众诉求办理情况进行直接量化考核、自动得分考评。成立了考核督查局,采用“四色单”督查制度,督查群众诉求的办理落实情况。通过走访代办、民情日志、回访反馈、为民服务办结满意率核算、群众满意度测评等形式,对为民服务责任单位、网格管理员和协管员等人员进行绩效考核,并将考核结果与部门(单位)的评先奖惩、与干部的使用有机结合起来。同时,广泛宣传,引导广大群众积极参与,形成了“政府主导、各部门协调合作、全社会广泛参与”的网格化社会管理服务工作的新格局。

## 二、社会治理工作的区域网格化、服务一体化和管理精细化

### (一)社情民意全掌握,织密了群众信息网

信息采集是网格化社会管理服务的基石和起点。市中区借助整体化、精细化的网格体系,通过无遗漏、无盲区的网格走访、网格代办、网格服务,全面掌握了网格内的“人、地、事、物、情、组织”等各类信息要素,及时有效地了解情况、掌握动态、征集诉求、解决问题,基本实现了“底数清,情况明”,做到了社情民意“早了解、早发现、早解决、早回复”。特别是对重点和特殊人群,能根据其实际情况和存在的问题及时配备相关人员,落实具体有效的管理服务措施,实现了管理服务精细化、工作科学化。

### (二)转变工作作风,织牢了干群连心网

通过“网格化管理、组团式服务”,改变了传统的管理机制,变“下面一根针”为“上面一张网”。划细责任范围,明确网格职责,对每个基础网格实施动态化、全方位管理,变“坐等群众上门”为“主动下去服务”,真正的将服务工作走进群众、走进生活。特别是集中走访活动,将党员干部“赶”到基层一线,入户走访,与群众面对面谈心交心,加深了彼此感情,拉近了干部与群众之间的距离,实现了作风转变,赢得了群众的信任和支持。

### (三)优化为民服务,拉起了群众满意网

网格化社会管理服务工作的是否取得实效,关键要看群众是否满意。市中区不仅建立了方式多样、规范有序、畅通高效的诉求表达渠道,而且依托网格化综合服务平台,变以往各部门单一、分散办理

为现在统筹、协同办理的工作机制,形成了联系和服务群众的合力,解决了群众反映强烈的突出问题,用真心换民心,以实绩赢得实效,以优良的作风取信于民,提升了群众满意度。

**(四)全面推进,形成了社会管理新格局**

工作中市中区明确了一个宗旨、三个核心、五大任务、七步工作流程、九项工作制度,构筑了全面覆盖的服务网络,建立了精细完善的运行体系,促进了工作由传统的粗放式管理向现代的精细化与常态化并重、服务与管理并重和社会多元参与的转变。

**三、思考与启示**

**(一)加强组织领导和统筹协调,夯实政治和组织保障**

加强组织领导、全方位统筹协调,是推进网格化社会管理服务的重要前提。市中区把推进网格化社会管理服务模式作为维护人民群众利益、保证社会长治久安、推动经济社会发展的有效手段,依托党委、政府对社会资源的整合和调动能力,团结凝聚社会各方面力量,对群众反映强烈的问题和影响经济社会发展稳定的重点难点问题进行综合治理。强化了党委和政府在社会管理服务中的主导作用,搭建了“三级平台、五级管理服务”的组织体系,形成党政统筹、多方协调合作的管理服务体系,夯实了凝神聚力谋发展的政治与组织保障。

**(二)坚持党的群众路线,筑牢群众基础**

党的群众路线是我们党的生命线和根本工作路线,是贯穿党的全部工作的实践精髓,也是做好新时期群众工作的根本遵循。而网格化社会管理就是密切联系服务群众,坚持践行群众路线的有效载体。市中区紧密结合实际,把解决群众诉求“最后一公里”,提高群众幸福感、满意度作为网格化社

会管理服务工作的着力点和落脚点,坚持管理与服务相统一,寓管理于服务之中,努力满足群众的合理需求,维护最广大人民群众的根本利益,以实际行动践行了群众路线。同时,开展各级党员干部直接联系服务群众工作,真正把群众工作做到家门口,用“小网格”编织和谐、幸福的民生画卷,为网格化管理体系建设提供最坚实的群众基础。

**(三)注重宣传发动,形成全民参与的良好氛围**

网格化社会管理服务工作既强调政府职能部门在社会管理服务中的主责作用,又强调社会公众在社会管理服务中的参与作用。市中区通过多种形式进行广泛宣传,提升了群众的认知度和认同度,激发了群众的责任感与参与度。同时,通过常态化走访和信息化支撑系统,做到第一时间知晓群众意见、第一时间上传群众问题、第一时间回应群众诉求、第一时间解决群众难题,第一时间反馈群众诉求,让群众充分享受到网格化社会管理服务工作带来的“大实惠”。

**(四)坚持改革创新,全面提升社会管理水平**

创新是发展的强大动力和不竭源泉。随着社会结构的变化,传统的社会管理体制、方式方法已经不能适应新的社会发展要求。为了探索实践社会管理创新,市中区从实际出发,借鉴先进地区的管理理念,通过细分责任网格、组团式服务,借助现代信息技术,将各方面的资源整合到基层,以单元网格为单位提供主动、高效、立体式、全方位的动态服务,做到走村入户全到位、服务全覆盖。同时,在实际工作中不断创新,逐步形成了完善的工作体系、良好的工作格局和健全的工作机制,使网格化社会管理服务成为社会管理的有效模式。

**Thinking about the Service Work of the Grid Social Management in the City District of Zaozhuang City**

GAO Sheng-sheng, LIU Yan

*(The CPC Zaozhuang Shizhong District Party School, Zaozhuang, Shandong 277100)*

**Abstract:** For the effective implementation of social governance of regional grid, service integration and management of the fine, and earnestly safeguard the interests of the masses, improve the satisfaction of the masses, the City district of Zaozhuang City in 2014 in Zaozhuang City took the lead in the implementation of the grid socialization management service work and as an important carrier of the practice of the party's mass line, as an important starting point to enhance the level of social management. in this paper, from the reality of Shizhong District grid socialization management service work of summed up the "4 + 5" ("the five measures", "four mechanisms") main methods, achievements and experience, and on this basis, combined with the city the actual and the advanced experience, analysis of the social management and service work of thinking and Enlightenment of the grid.

**Key words:** Zaozhuang City district; the grid of social management; thinking (责任编辑:董应龙)