

科学布网 用心管网 高效用网

——通州区网格化服务管理探索与实践

昨天,在通州区区域治理现代化指挥中心,电子大屏上各个视频监控点的信息,不断呈现。“金沙街道,上午9点35分,北川门新村有人正在违法搭建,你们派人去处理一下。”“我们马上安排综合执法局执法人员过去。”

作为南通的一个区,通州通过“大数据+网格化+铁脚板”实践,探索区域治理现代化新路子,

让全社会都扛起社会责任。进一步完善区镇村三级工作专班建设,通过科学布网、用心管网、高效用网探索实践,网格遍布城乡每个角落,网格员的“铁脚板”无处不在。全区1030个综合网格、70个专属网格,1100个网格长,每天收集上报信息,服务走访特殊人群,为指挥中心“数据”提供强力支撑。8月份,通州区域治理现代化

指挥中心受理信息21816条,办结率98.6%。

目前,网格里需要解决的事,都能找到“担当者”且解决效率大为提高。通州区政法委副书记、区域治理现代化指挥中心主任周建清说,通过科学布网,用心管网,高效用网实践,通州整个网格体系共建共治共享的社会治理格局正在形成。

探索一:

科学布网,综合网格专属网格比翼齐飞



网格员能不能发挥最大作用,成为社会治理的前沿尖兵?2020年8月,通州区域治理现代化指挥中心成立后,遵循《江苏省城乡网格化服务管理办法》,一直在探索网格的科学布局路径。

目前,通州建立了区域治理现代化指挥中心——各镇(街道)分中心——村(社区)的综合网格体系和区域治理现代化指挥中心——各镇(街道)分中心——学校、医院、企业、市场(商圈)、旅游景点、机关部门等专属网格体系。根据层级,设总网格长、网格长、网格管理员、网格信息员。

指挥中心建立6人网格工作专班,由指挥中心主任统领,按照城市每500户、农村每300户标准,设立综合网格,其中城市网格215个、农村网格815个。设立专

属网格,按照谁主管谁负责,便于工作实质性开展原则,出台《关于进一步规范专属网格服务管理工作的指导意见》。专属网格分镇级、村级、机关三类15个领域,分别为学校、医院、企业、市场、商圈、旅游景点、区委、区人大、区政府、区政协、“五小”行业、交通运输、城市建设、宗教机构、养老机构等。

综合网格由镇(街道)、村(社区)管理,专属网格由对应的机关职能部门协助管理。以金沙街道育才社区为例,该社区位于通州城区北部,辖区面积0.68平方公里,内有企事业单位7家、居民住宅楼111幢、住户2260户,户籍人口4706人,划为5个综合网格进行服务管理,辖区内3个村级专属网格。专属网格分别由区教体局、卫健委、街道经发局负责管理。此

外,还设置动态专属网格——城市建设专属网格,由区城建指挥部负责,对网格内道路建设、城市建设等项目加强服务管理。为了统筹协调好综合网格与专属网格之间的关系,明确由分管综合网格的街道领导兼任镇级专属网格总网格长。

网格的划分不拘泥于村(社区)或者村民小组的行政区域,以路河等地域为界,以及学校、医院等属性进行划分,总原则方便服务和管理。通过建立“网格之家”工作站,发放“网格志愿服务联系卡”,公布网格热线电话等方式,提升社会知晓度;通州采用“1+1+4+N+X”模式组建网格队伍,由村(社区)党总支书记统管网格,构建起由1名总网格长、1名网格管理员、4名“三官一律”人员、N名网格长(含专属网格员)、X名网格信息员组成的网格队伍。通过竞聘上岗,挑选工作能力强,群众认可度高的担任网格长。鼓励热心社区事务的楼栋长、志愿者积极参与网格服务管理。

出台《网格化服务管理考核办法》,由区指挥中心、镇、街道统一对村居实施考核,以网格达标率、群众知晓率、群众满意率“三率”为主要考核内容,突出网格事件上报质量,网格好故事考核加分值,发挥考核正向激励作用,提升网格长荣誉感和获得感。



探索二:

用心管网,网格长每天记好工作日志

通州区网格化工作坚持党建引领,强化党组织的主导地位和领导作用,按照社会治理一张网的总体框架,把党支部和党小组建在网格,发挥党员的先锋模范作用,通过“党总支抓支部、支部管党员、党员带群众”,推动社区党建与网格化服务管理融合发展。

在区指挥中心指导下,镇(街道)以及相关部门牵头建立网格工作联动机制,通过专属网格打破部门间工作壁垒,各类信息互通有无,资源共享,各种矛盾和问题在网络内联合开展、联手推动、联动解决。通州高级中学属于通州区级教育专属网格成员单位,平时和综合网格金新街道张门村加强联系,互通信息,共同协商解决有关问题。通州高级中学大门停车场附近公厕无人维护,学校提出后,网格长及时将情况向金新街道和教育局汇报,双方坐在一起,商量重新招录保洁人员,落实维护人员报酬,确保了公厕正常使用。

认真贯彻落实《江苏省城乡网格化服务管理办法》,研究制定出台《通州区关于贯彻江苏省网格化服务管理办法的指导意见》和《通州区2021年网格化服务管理工作要点》,年初召开专题座谈会,

提早谋划部署,扎实推进网格化服务管理工作有效开展。

中心成立《江苏省网格化服务管理办法》宣讲培训小分队,主任带队分镇(街道)逐一向门宣传培训,并向网格工作人员提出处理好“当前和长远、网格长与村干部、网格长与总网格长、网格长与网格管理员、网格长与市民群众、网格与部门、故事与做事、形式与内容、奖励与惩罚、规定动作与自选动作”等10个方面的关系。

积极组织网格多元共治,起草并出台《关于规范网格协助部门开展工作的指导意见》和《关于规范三官一律进网格开展工作的指导意见》,分别从指导思想、工作原则、工作内容、具体要求等方面进行了明确规定,有效促进网格吹哨、部门报到机制的落实。

在服务管理过程中,网格长每天做好平台登录、基础数据采集、服务走访、事件采集及处置、网格微信群建设、“三率”提升等网格基础工作,做好安全生产、生态环保、平安法治等网格专项工作。实行一巡查、二入户、三必到、四必访、五必报的“12345”工作法,记好工作日志。建立网格日常巡检制度,区镇村落实专人

每天负责对网格长登录基础数据采集、事件报送、服务走访等情况进行巡查,发现问题及时提醒,督促整改,并形成每日、每周、每季工作日志台账。

狠抓网格化服务管理工作质量,创新宣讲渠道,不断提高网格化知晓率。实行网格内容六公示、开辟“说说我们身边的网格好故事”宣传专栏,通过生动鲜活的故事展示网格作用。截至目前,共编发网格好故事27期,107篇。金沙街道双桥村网格长陈海林等服务群众的故事登上南通新闻热榜第9名。制作网格动漫宣传视频,通过手机视频彩铃方式宣传网格。编排情景剧《网格员的故事》通过送戏下乡的途径宣讲网格。开展“在网入户 清仓见底”行动,全区网格事件报送情况,每三天一通报,网格长每天上门宣讲5户,通过让广大群众了解网格,信任网格,使用网格从而依靠网格。

今年以来,区域指挥中心先后围绕疫情防控、两会维稳、安全生产、小化工企业排查、秸秆禁烧、群租房排查、城市管理等重点工作组织实战演练7次,并形成信息专报,为领导科学决策提供参考依据。



高效用网,「三官一律」弥补基层法治短板

探索三:

“网格长,12345政府热线接群众投诉为民路路北实验小学东门附近有一处雨水篦子破损多次反映未能修复到位存在安全隐患,根据定位您现在正在该处网格内巡查,请迅速赶到协助办理核查。”

一条指令下达到底层网格长的手机终端上。15分钟后指挥平台与该名网格长进行视频连线。

“区指挥中心,你好,我现已到达指定点位,该处雨水篦子损坏正在维修,现场有两名工人正在施工,周围也设置了警示标志。现在我将镜头转向施工现场,请查看。”

“收到,我们将通过12345热线及时将处置情况回复给市民,谢谢。”这是通州区网格员协助核查12345政府热线工单的一个缩影。

通州区网格化服务管理在充分利用好南通市城乡社区网格化服务管理智能应用平台、全要素网格通APP的基础上进行探索、创新,开发了区域治理联动指挥平台,对接12345热线系统,各类工单事件可由网格员协助进行核查反馈最终形成闭环。

网格长掌控网格内所有信息,打牢网格基础。育才社区的网格长、网格员在党总支的领导下,通过地毯式排查、建立微信群等方式,建立起信息库。7月中旬,疫情袭来。第二网格内的瀚学苑小区,有一对母子刚好在重庆、成都等地旅游。网格长顾俊获悉后,即在微信群中发出“7月6日之后高中风险地区返乡人员应主动报备社区”的提示信息。这对母子旅游回来后,顾俊即安排到定点医院做核酸检测,并提醒她做好居家观察和个人防护。

“三官一律”进网格,引导警官、法官、检察官、律师有序入网,专业地在网格开展法制宣传引导工作,协助化解网格各类矛盾纠纷,为群众提供法律咨询等便民服务,弥补了网格长、网格员依法处事的能力不足。东社镇香台村第四网格内,村民王某和邻居陈某发生争吵,相互推搡,陈某的亲家朱某见状便上前“出手相助”,将王某拉倒在地并殴打,造成肋骨骨折。网格长李新建得知情况后立即向网格内法律工作组组长——通州区检察院第三检察部主任陈华报告。于是,陈华配合李新建联系双方聘请的律师,对当事人从家庭、社会、法律等多方面进行释法说理,最终解开两家人的心结,避免了矛盾升级。

通州实行“立案、处置、反馈、审核、结案”网格事件“五步”闭环处置法。

6月29日下午5点30左右,一辆满载桶装材料的大货车从先锋街道十六里墩村网格四网格长徐炎面前呼啸而过。

“我的网格我要管。”徐炎顿时警觉。

于是,他悄悄跟随着货车。只见大货车进入一处待拆厂房后,便开始掩门卸货。徐炎观察到,工人将一桶桶疑似化学制品搬下车放进厂房存储。徐炎悄悄拍照并将情况上报。

第二天一早,先锋街道办事处、会同通州区应急管理局、街道安监所、派出所,组成联合执法小分队上门查证。

经多部门联合现场勘察,厂房内存放着大量涂料、稀释剂等易燃易爆危险化学品。业主范某承认了自己的非法存储行为,并接受处罚和整改。

在通州网格化管理中,一般事件由网格长当日在网络内自办自结,提级事件由网格长牵头联系相关部门三天内解决,特殊事件由网格长牵头报告街道指挥中心,由街道指挥中心牵头联系、联合各单位、部门协同解决。

网格化服务管理围绕中心工作和重点工作,以及社会治理的难点、痛点开展工作。工作内容由条线向板块转变,工作模式由单一向全科转变。将网格基础工作和安全生产、食品安全、消防安全、生态环保、文明城市建设、平安法治等专项工作纳入网格,全天候开展消防安全、“小化工”企业、烟花爆竹储存、群租房、疫情防控、秸秆禁烧禁抛等工作网格化排查,详细掌握点情况,剖析问题存在原因,为指挥中心形成“大数据”提供依据。今年已经演练7次,并形成信息专报,为领导科学决策提供参考依据。

·王燕娟 李越文 张延·

采访手记

让人人扛起社会责任

在推进区域治理现代化过程中,建网格是一个基本手段,但要让这张网真正发挥作用,还有很多地方需要探索。

一般常理,按区、镇(街道)、村(社区)行政区划来建网格,但在管理中发现,一些网格有企业、学校、医院、商场、景点等单元,他们除了属地外,行政管理不属于自己,但都有主管部门。为此,通州专门在综合网格的基础上,设置专属网格,让社区与主管部门联动,从而消除了网格管理上的盲区。一般来讲,主管部门主要精力抓行业管理、业务管理,不像镇(街道)、村(社区)那样,环境保护、安全生产、社会道德以及公共利益等方面都要管。这在疫情面前最明显,一个商场、一家医院的疫情防控谁去监督,所在(村)社区在管理层级上、业务指导上都是不够的,必须由主管部门监督。通州建立专属网格,形成“网格吹哨、部门报到”,有了事,有人管,而且能管好的局面。

“网格吹哨、部门报到”的联动机制形成后,通州充分运用网格的威力,通过划网、织网、用网、治网、联网、护网、管网,形成闭环,让网格内的一般问题在网格内消化,让网格内的大小事情都能找到解决者或者解释者,让网格内的管理和服务者都有社会责任的担当。

本版图片通州区区域治理现代化指挥中心提供