

聚焦“基层基础夯实年”行动,崇川区聚力提升基层社会治理现代化水平——

从治理到“智理”, 发挥基层社会治理的乘数效应

社会治理的基础在基层,难点在基层,亮点也在基层。

南通是全国首批市域社会治理现代化试点城市,崇川作为主城区,推进社会治理现代化的意义不言而喻。崇川区紧紧围绕“一张网、全要素”的总目标和“务实管用”总原则,坚持区级统筹和基层探索相结合,用心打造基层社会治理现代化体系。2021年,崇川区获评“全国社区治理和服务创新实验区”荣誉称号,全市唯一;“大数据+网格化+铁脚板”治理实践获得省、市充分肯定,居民群众对网格化服务管理工作满意率位居省、市前列。

智慧治理系统化,“最强大脑”在线答题



“幸福路口信号灯看不清,行人过马路很危险,请尽快处理。”“电瓶车占用新村道路,影响正常通行。”走进崇川区区域社会治理现代化指挥中心大厅,长18米、

宽3.3米的电子大屏上节点闪烁,平台工作人员“接单”后迅速派单到相应单位……这个功能齐全、设备先进的指挥中心是崇川区区域治理现代化的“最强大脑”,汇

聚了全区网格化、“雪亮工程”、12345政府热线、数字城管以及30个部门、16个街道业务系统数据资源,成为覆盖主城区的智慧神经网络。

“1+16+824”,数字背后,是崇川区初步实现从治理到“智理”的飞跃。近年来,作为南通主城区的崇川区以信息化手段为突破,在全市率先试点启用大联动指挥平台,借助“大数据+人工智能”,打造了“全省一流、全市领先”的“最强大脑”。发挥各部门的综合优势和专业优势,同步建成16个街道级指挥中心,优化824个网格设置,形成了纵向指挥到底、横向协调联动的立体化、全覆盖的“1+16+824”联动指挥体系。

汇聚全区之“智”,实现全域之“治”。“最强大脑”的打造让崇川区基层社会“智理”成为现实。

去年,崇川区打造“联动指挥一张图”“楼宇经济一张图”“长江生态眼一张图”,为区域治理现代化赋予了更多内涵。其中,“联动指挥一张图”可全面直观地掌握整个崇川区域的信息及辖区内资源,大数据统计分析提供可视化、智能化平台,提高事件处置效率,为社会运行状态预警监测,分析研判提供数据支撑。

围绕“平时好用,战时管用”,针对防台防汛、突发事件、疫情防控、违章搭建等不同主题,崇川区每周组织区、街、网格进行集中实战演练,街道指挥中心及全区网格长积极参与,通过指挥中心的统一指挥调度,通过单兵、全要素网格通手机等设备将现场音视频信息传送到指挥中心,切实提高重大突发事件的处置时效。通过常态化演练,区街两级指挥中心及网格长实战能力持续提升。

思变革,快融合,服务居民更精准、更智慧 ——学田街道双中心特色做法

学田街道聚力聚焦“基层基础夯实年”行动,坚持“问题、效果、创新”三大导向,突出“集成、联动、智能”三大重点,不断推进基层社会治理更加便民、更加精准、更加高效。

把“集合”变“集成”,街道在两中心和网格邻里融合工作中,运用集成思维,嫁接网格中心海量信息资源和指挥中心成熟运行模式,叠加网格基层服务与邻里自治力量,探索更优的运行模式、开发更新的服务项目,力求“1+1>2”的扩大效应。将邻里骨干纳入网格担任志愿服务员和网格信息员,深化拓展了一批优秀自治项目。

用“联通”换“联动”,学田街道现有城管力量全部下沉网格,到社区办公,正式城管队员兼任社区职务,以末端分工的精准明确确保管理成效。市监学田分局人员下沉网格,兼任社区职务;创造性将检察院、市监、公安、消防、市政、住建等区部门下沉的网格联管员设置账号,进入街道中心派单流转系统。推行“三官一律”、心理咨询



师、社会组织等专业力量进网格,开展定点定向专业化网格服务。

以“智脑”补“人脑”。创新研发网格管理员“机器人”,主动读取分析网格中心信息,抓取潜在服务需求,预警网格工作漏洞,对网格信息二次应用,开创指挥中心信息处置从“被动”走向“主动”的新纪元。深化智能门磁、智能管井盖、高空抛物等二十大智慧功能场景应用,升级创建通明花苑“智慧小区2.0版”。在商务楼宇、棋牌室、施工现场等重点部位增设摄像头,指挥中心与网格长可实时监控,为疫情防控、安全生产、扬尘管控等工作监管难问题提供了新的解决方案。

“网格+邻里”安置小区亲如一家 ——天生港镇街道龙湖佳苑社区

“我要把组织关系转过来,真正成为龙湖大家庭的一分子!”离退休干部罗桂兰在天生港镇街道龙湖佳苑社区知心家园参与协商议事时谈起了自己的打算。龙湖佳苑社区共有拆迁安置住户2730户,像罗桂兰这样因搬迁住在社区但组织关系不在社区的党员有100余名,社区通过探索“党建引领+家人治家”,逐渐打破原先居民参与、文明、自治、互帮、共治等方面意识薄弱的局面,让党群凝聚在党旗下,打造拆迁安置社区“网格+邻里”基层社会治理样板。

社区将组织体系嵌入“网格邻里”,凝聚网格的“红色力量”,形成“社区党总支—网格党支部—邻里党小组—党员中心户”无缝隙、全覆盖的党建工作格局。同时,实行双向联动、交叉任职的工作机制,发挥网格党组织“锋领前哨”和党员先锋模范作用。社区打造了“红色管家自治联盟”,充分整合辖区企事业单位资源,带动网格内社会



组织、群众等多元主体参与网格社会治理。孵化10余家社会组织,发起“共享集市”“共享衣家”等项目,常态化开展组团式、项目化服务,走访、服务群众3258户(次),协助解决网格事件500余件。

为培树“家人治家”理念,龙湖佳苑社区按照一网格(邻里)一个“家”打造网格工作站(邻里服务处),实现群众在哪里服务就在哪里。完成“最美回家路”打造等民生实事百余件,实现“家”人共商、“家”事共办、“家”园共享,提升居民“回家”的归属感、“治家”的责任感、“有家”的获得感。

让“铁脚板”真正走到居民身边 ——北濠东村社区雍睦网格工作站

“耿爷爷,最近天气比较冷,您有需要跑腿的事情和我说,不要一个人出门啊。”独居老人耿万志今年93岁了,子女都不在身边,是濠管家志愿者平日里重点关注的对象。

和平桥街道北濠东村社区位于崇川区中心区域,建成年代久远,小区是开放式小区,物业公司只能提供基本服务。要将小区管理好,把服务做到居民心坎里,就必须让“铁脚板”真正走到居民身边。北濠东村社区以雍睦网格为试点,不断夯实“社区党委—网格党支部—邻里党小组—党员中心户”四级组织架构,以“社会治理有‘网’,服务‘格’外通畅”为服务理念,整合网格内党建资源、邻里资源、社会组织资源,为居民提供交流、宣传展示、项目参与平台。

雍睦网格包含雍睦、亲睦两个邻里,共有居民楼14幢、居民户580户,网格内有党员44名。现有网格长1名,网格志愿服务员2名,网格志愿信息员15名。按照



“组织共建、阵地共用、资源共享、活动共办、服务共融”原则,雍睦网格工作站依托北濠东村社区公益坊,通过“四级培育法”孵化培育社会组织,形成上下联动、共建共享的网格服务“朋友圈”。在议事的过程中,社区逐步将“议题”变成“课题”,培育微小社会组织,共同参与社区治理。通过网格长信息走访、网格志愿信息员动态补充、条线社工特定人员核查等方式强化网格信息精度;针对普通事项、应急事项、交办事项分类跟踪处置,提高事件办结率和满意度;凝聚网格专业力量、邻里自治力量、社会组织力量等推动多元共治。

撬动部门积极性,治理难点协力解决

通大附院是苏中苏北地区的龙头医院,随着人民生活品质的提升,对医疗工作的要求也不断提高。新城桥街道创新社会治理模式,打造“网格+警网医”联动模式。通大附院专属网格信息员一旦发现专属网格内生产安全隐患、医患纠纷苗头、防疫卡口工作、职工诉求等不稳定因素后,及时通过“全要素网格通”APP,向社区、街道上报。医院、公安、社区、街道参与联动处置,及时消除隐患。这一项目,探索构建了“网格行动+警网融合+医院互动”为一体的联动模式,预防医患纠纷激化,降低群体事件发生率,市民满意度也大大提升。

“网格吹哨、中心联动、部门报到”,崇川区建立网格与部门联动模式,提升网格化社会治理效能。区指挥中心深化拓展“大数据+网格化+铁脚板”机制,优化调整综合网格和专属网格,升级全要素网格通系统,整合176名户口协管

员、城管协管员等基层辅助力量纳入网格长队伍。

从接到居民反映到网格长上门响应需要多少时间?崇川区给出的答案是不超过10分钟。如果说指挥中心是崇川区区域治理现代化的“最强大脑”,那么数千名行走在主城区街头巷尾的网格长便构成了能第一时间响应的“最快手脚”。通过“大数据+网格化+铁脚板”治理机制,崇川持续提升基层社会治理效能。让治理基础更坚实,崇川区加强队伍建设选育用培,实施队伍储备计划,常态化开展“最美网格长”“一线先锋网格长”等评选活动,全年共开展网格业务培训75期、3150人次,网格长队伍参训率达100%。

以城乡社区网格为基础,以网格化服务管理中心为枢纽,以服务管理事项为重点,以信息化手段为支撑,推动区级职能部门协同参与。通过这种协同作战模式,聚焦基层治理难点、痛点、堵点,实行



“问题收集、网格吹哨、部门报到、综合评价、核查督办、一哨一档”闭环管理,切实增强网格化服务管理工作对城乡居民群众实际需求的响应度。2021年,崇川区办结网格提级事件近3000件,事件联动处置率达100%。

近年来,崇川区以“网格+”赋能为民办实事,同时逐步将公安、

城市管理、市场监管、环保等涉及基层社会治理的部门工作,按相关准入事项要求纳入网格。“网格+长江大保护”“网格+防范非法金融”“网格+铁路护路”“网格+退役军人服务管理”“网格+法治宣传”等一批富有特色的网格服务管理项目,不断延伸着基层社会治理触角。

发挥邻里凝聚力,“二重奏”升华“大合唱”



今年,崇川区吹响了全区“基层基础夯实年”行动的号角,致力于提升基层社会治理现代化水平。要“烹饪”基层治理这道“大菜”,仅依靠政府的主导、部门联动远远不够。在推进基层社会治理进程中,激活基层“神经末梢”、凝聚基层力量至关重要。

盛和花半里是位于钟秀街道中心村社区辖区内的高档商品房小区,小区居民构成多样,服务需

求多样化。为了破解网格治理面临的难题,中心村社区依托网格邻里,建立健全“社区党总支—网格党支部—邻里党小组—党员中心户”的四级组织架构,并在治理过程中融合了宣传、巡查、走访、处置、应急、矛盾调处六张网络。最大限度地织密小区治理的网格,形成“人人都是责任者、个个都是监督员”的氛围。不久前,一户业主装修时准备在消防通道搭建挡雨

棚,网格志愿信息员发现这一情况后,及时上报给网格长。网格长第一时间上门走访、劝导,物业、社区及时跟进,业主终于在限改日期前主动自拆违建。

要在全市、全省乃至全国市域社会治理现代化探索进程中持续领跑,就要发动更多力量加入到基层治理的队伍中来。在“网格吹哨、中心联动、部门报到”的基础上,从2021年起,崇川区探索“网格+”融合发展服务项目,让治理触角真正延伸到居民身边,涌现出“网格+红色管家”“网格+老街消防安全”等协同治理典型。

今年,崇川区将系统化构建社区“网格+邻里”基层治理模式,推动基层社会治理创新迈上新台阶。记者了解到,围绕“全覆盖、补短板、抓标准、促规范,创优势、树品牌”的总体目标,崇川将推动区域基层基础全面过硬,形成突破性进展、标志性成果、普遍性经验,系

统构建体现崇川特色的“网格+邻里”基层社会治理模式,以社区“网格+邻里”治理模式的融合优势,努力形成基层社会治理的乘数效应。目前,崇川已排出“三个十”任务清单,聚焦网格队伍专业能力不足等十类突出问题,开展十大专项行动,建立十项工作机制。

“网格+邻里”,不仅要理顺纵向全贯通、横向大联动的基层社会治理体系;也要打造以党建为引领、网格化治理为主体、居民自治为基础、信息化手段为支撑的社区“网格+邻里”治理模式;初步形成社区“网格+邻里”社会治理的长效机制,从而实现平安稳定绩效持续提升、联动运行质效持续提升、治理能力素质持续提升、群众知晓率和满意度持续提升、网格品牌塑造持续提升等目标,创树在全市、全省乃至全国有重要影响的工作品牌。

·袁晓婕·