

有事就找网格员 一个电话解难题

佳木斯 网格化管理利民生促民安

□文/摄 潘蕾 于大宇 安晓峰 本报记者 刘亿服

初秋,行走在佳木斯市的各个社区,时常会遇见戴着胸牌的网格员到居民家嘘寒问暖。一排排整洁的居民楼上随处可见整齐划一的网格示意图、网格服务范围,网格长、网格员的姓名、电话等信息一目了然。“现在我们办事可方便了,有事直接找网格员,一个电话、见一个人就能解决问题。”九州社区居民魏大娘拿着网格民情联系卡高兴地告诉记者。

今年初,佳木斯市将网格化管理作为提升城市治理体系和治理能力的切入点,并与创建全国文明城市、平安城、卫生城、食安城、双拥城的重点工作深度融合。在改进社会治理方式的同时,不断提高群众的幸福感、获得感。

构建体系 让城市发展更有秩序

理念引领发展,思路决定出路。先进的城市管理理念是做好城市管理工作的前提和基础。在佳木斯,网格化管理就是推进城市治理体系和治理能力现代化的“抓手”,是服务群众的重要民生工程,也是践行“不忘初心、牢记使命”的重要平台。

如何让管理体系、队伍建设、工作作风、共建共治等方面的薄弱环节得到加强,让网格化管理效能得到充分发挥,佳木斯定下了发展的主基调:充分发挥政治、自治、法治、德治、智治“五治”作用,以完善科学运行管理体系为重点,以建设高素质专业化网格员队伍为基础,以改进网格化服务群众方式为保障,以构建共建共治共享格局为目标,寓管理于服务,寓服务于网格,加快推进基层社会治理体系和治理现代化。

按照“街巷定界、规模适度、无缝覆盖、动态调整”的原则,城市以200户为标准划分城市社区网格;农村以50户左右为标准,结合本地实际划分农村网格;地处边远、人口数量少的村,可因地制宜按照一个建制村划分为一个网格。规模较大的企业、学校、医院、商场等单独划分网格。成立由市委书记、市长担任领导小组双

组长,四位市委常委任副组长和推进组组长,县(市)区主要领导任总网格长对本地网格化服务管理工作负总责的网格管理体系。

这种体系有效地破解了基层管理服务体制的难题,夯实党在基层的执政基础,为基层和谐系上“保险带”。

截至目前,全市10个县(市)区级网格化协调指挥中心、97个街道(乡镇)网格化协调指挥中心、1160个社区(村)网格化服务站同步完成组建,全市划分为8541个网格。

划分党建引领、矛盾调处、民生服务、社会治安、城建物业、综合执法6大类别,选配相关职能部门人员或到社区报到在职党员为专业网格员;组织驻区党员、在职党员、志愿者等为兼职网格员,构建“1+6+N”专兼职网格员队伍。

在佳木斯,所有居民“定位”在单元网格中,“人在网中走,事在格中办”的理念深入人心。

截至目前,全市各级指挥中心受理问题8740件,解决8599件,办结率达98%,群众满意率达93%。3.5万名网格员在常态化疫情防控、便民服务、隐患排查等工作中,累计办理民生实事6万余件,实现群众“微心愿”近3万个。



智慧网格。

党建引领 让城市管理更有动力

城市治理体系和治理能力的建设如逆水行舟,不进则退。正是这样的紧迫感和责任感,为推进城市治理体系和治理能力注入不竭动力。这其中,党建力量让网格化管理体系更加稳固,让城市治理体系和治理能力现代化建设更有内生动力。

在佳木斯,所有居民“定位”在单元网格中,有事儿找社区,有难处找网格员的理念深入人心。这一切都源于科学配置服务资源,党员干部依居住地下沉、机关和企事业单位依属地下沉,社会组织和志愿者依所驻地下沉等方式,使网格有充足的资源力量解决问题、化解矛盾。

郊区红旗街道办冬梅社区居委会主任付莹莹的手机一直响个不停,不到半个小时,20个在职党员报名参加了社区的垃圾分类宣传活动,“这是一次志愿活动。在向市民宣传的同时,自己首先要掌握垃圾分类的相关知识,说实话,这次活动并不好做。”付莹莹告诉记者,因为社区工作繁重,人手不足,无奈之下,她抱着试试看的心情,在社区在职党员报到群内发出了活动邀请,没想到进行得如此顺利。“志愿者报名截止后,还有人打电话想要参加活动,这让我非常感动,也对社区未来的发展更有信心。”

在网格化管理工作推进之初,佳木斯上下积极探索“党建引领+网格化管理”的有效路径,引领各方力量联动共建、多元共治,激活基层治理“红细胞”,形成以党建为引领的网格化社会治理新格局。

增强党组织“核心”功能,在网格建立党支部762个,党小组4072个,专属网格党组织579个,同步选优配强党支部书记,加强党组织规范化、标准化建设,提升组织力。借助“两微一端”,组织党员在线学习、共过主题党日、开

展红色教育,强化网格党组织凝聚力。坚持党建带群建,推进“多元”主体融合,整合“青年志愿服务站”“妇女维权服务站”等群团资源,升级“15分钟服务圈”功能,建设182个党群服务中心(站点),吸收青年、妇女、社会组织等5000余名专业下沉网格,开展稳岗就业、技能培训等专业服务,建立多元主体参与的网格化服务集群。

推进各领域联动服务,组建188个党建联盟、189个街道社区大党(工)委,联合1235家驻区单位与社区“结对亲邻”,实施“契约化”共建,完善资源、服务、项目“三张清单”,定期解决网格建设、管理、服务等重要事项,认领民生项目2193个,构建起互动互融、协同用力的区域化党建格局。

实行在职党员“单位管理+社区管理、单位监督+社区监督、单位考评+社区考评”双重管理,印发《关于进一步推进党组织和在职党员进社区“双报到、双服务、双评议”活动的意见》,印制《在职党员进社区报到证》,引导1200余个中省市县机关、企事业单位4万余名在职党员“深入网格”,通过“居民点单、组织下单、党员接单”,“八小时之外”认领服务岗位,形成“工作在单位、活动在网格、奉献双岗位”的党员管理新机制。强化自我管理党员管理,通过编员进组、设置网格党员中心户,岗定责定奖惩,扩展党员服务圈。

“社区工作是为人民服务,党员的职责也是为人民服务,参与网格化管理工作,作为党员,我义不容辞。”61岁的老党员战乃功说道。从2月初参与到社区的志愿防控队伍当中,战乃功始终坚守在社区防控的战线上,与23名党员志愿者一起,为社区疫情防控工作奉献自己的力量。



汤原县振兴乡古城村网格服务站网格员在交流、讨论工作。



郊区智慧服务管理指挥中心。

加速创新 让城市治理更有智慧

让城市更聪明一些、更智慧一些,是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。随着网格化管理工作的不断推进,信息化的进程也在全市全面铺开。

城市会“思考”,治理更高效。城市治理是一个复杂的系统工程,需要协调各方利益、统筹多方力量。面对这一课题,数字化技术不仅能降低管理成本,还能提高治理效率。

在郊区面积410平方米的网格化指挥中心,工作人员正在服务器上记录每一条上报信息,并进行归档、整理,全区4个街道及11个乡镇、1480个网格的动态信息在这里一目了然。

今年3月,网格化管理工作推进的同时,郊区同步启动了“智慧新区”项目建设,各有关单位实行“席位制”进驻,由中心统一调度。中心包含智慧网格、智慧城管、智慧政务、智慧农业、智慧工业、电子商务、智慧卫教7个平台,平台

聚焦农村村貌、环境卫生、社会治安等方面问题的及时捕捉、及时处置、及时反馈,可以实现生产环境的全息掌握、全程可追溯,通过对全区工业信息的采集统计、对比分析,为项目落地、企业转型等提供最佳方案等等,关注基层治理痛点、堵点,以问题为导向生成模块,提出符合郊区实际的智慧化解决方案。

“智慧网格最大的特点是推动管理流程的革新,针对问题捕捉慢、管理层级多、反馈不及时、执行效率低等问题,通过指挥中心发出指令,直接向网格员‘派单’,网格员接单后应用智慧网格APP对具体事项进行分级分类,运用平台系统进行首问负责、跟踪督办,直至办结销号。”郊区区委副书记孙跃武向记者介绍,“无论是乡镇(街道)还是村(社区),网格员发现的各类问题都可以直接对指挥中心‘向上报单’,通过指挥中心调度相关单位进行处置,做到‘一个网格员背后的全系统行政力量支

持’,构建点对点数据信息传输、双向互通的网格化管理‘区块链’,实现安全高效、不可篡改的社会治理新模式。”

“很多东西随时发现,随时就能处理或者上传,省去了回去填写报告、递交报告的环节,为我们节省了很多时间。”东风区建国街道办造纸社区的网格员董月说,通过平台,在网络巡查的过程中发现问题的第一时间就能够协调相关部门进行解决。今年上半年,东风区网格化管理指挥中心网格化管理平台共办结各类问题794件,闭环率100%,在全市城区中率先实现网格化管理平台系统办结案件全部闭环归档。

5月中旬,桦川县东河乡东方红村村民黄强干完农活回家后发现家中被盗,卧室抽屉中的1200元人民币与自家院内的摩托车不翼而飞。黄某立即报警求助东河乡派出所,派出所民警通过调阅现场附近公共视频迅速锁定了

犯罪嫌疑人,并将该嫌疑人视频截图反馈至东河乡网格化管理协调指挥中心。东河乡指挥中心利用村级网格化服务站、网格员专属APP、网格工作微信群同时发布犯罪嫌疑人照片,各村专兼职网格员立即开展辨认和排查工作。网格员核对该嫌疑人,并将相关线索反馈至东河乡派出所。公安机关经过缜密侦查,确认犯罪嫌疑人,并成功将其捕获归案。案件从报案到破案并将被盗物品、现金返还给失主,整个过程仅用了不到24小时。

推进城市治理体系和治理能力现代化建设体现在方方面面,从网格管理工作信息化建设中,可窥见一斑。治理与管理一字之差,体现出的是科学化、法治化、专业化、智能化的现实要求和发展趋势。

为城市治理插上科技的翅膀,既能让城市“耳聪目明”,更能提高公共服务品质、管理精细化程度。



汤原县振兴乡古城村入户开展政策宣传。



桦川县东河乡东方红村党支部书记入户走访低保家庭。



向阳区检察院枫桥检查站落户向阳区西林街道办。



心理培训助力网格员队伍建设。

以人为本 让城市生活更有温度

城市治理体系与治理能力现代化建设是一道大命题、一篇大文章。答好这个命题、写好这篇文章,必须抓住牵一发而动全身的“牛鼻子”。这个“牛鼻子”,就是百姓的获得感和幸福感。

在佳木斯,老百姓关心什么、期盼什么,改革就抓住什么、推进什么。这是佳木斯网格化管理工作的一个原则。民生至上,民安为要。坚持“群众想什么,我们就干什么”,把“关键小事”抓得更完善,以民生促民安,取得了经得起民心和历史检验的社会治理成效。

让民意诉求有出口,化解矛盾有出口。前进步建立部门、街道、社区、网格职责清单,制定网格事务日常管理和矛盾纠纷预防化解工作流程,政务热线和信访渠道反映问题由区、街

甄别,集中分流、逐级交办,层层反馈、跟踪问效,全力推动“事要解决”。在区级以信访局为主体,整合法院、检察院、公安分局、司法局、人社、住建、城管、民政等10家业务单位定期轮驻,在街道整合人民调解员、政法干警、综合执法队员,明确职能、压实责任,推动人民调解、司法调解、行政调解的“三调联动”,实现矛盾纠纷多元化解决。将全区3个法律服务所17名法律工作者和市心理协会等社会组织引进两级中心,引导群众选择信得过的调解组织依法维权。推进网格化管理两个月以来,“一体化”运行成效逐步呈现,全区共办结群众投诉反映事项377件,办结率达91%,月办结率同比提高了38%。

城市管理的目的是什么,是让人们在城市生活得更方便。说具体了就是丢垃圾方便、买菜方便、出行方便。

获得感、幸福来自周围环境切实改善。

7月9日,同江市文采社区网格员在日常巡查时发现阳光水岸12号楼南侧人行道出现塌陷情况,并且有着扩大的趋势,影响了居民安全出行。网格员立即将此情况联系市政工程管理处,管理处施工人员运来施工设备、施工材料对塌陷路面进行修复,仅仅一个小时,就将路面恢复如初。

日前,全市首家检察网格工作站——向阳区检察院枫桥检查站落户向阳区西林街道办事处,检察业务与社区共享一张网,让检察业务走到群众中。“大部分老百姓对于检察院的工作心有畏惧,这也让一些本来简单的矛盾不断扩大,将检察工作融入网格之中,能够更好地让人民群众感受到公平正义。”向阳区检察院检察长吴锐

利说道。

枫桥检察站辐射西林、建设、长安、桥南、学府5个街道办事处,下辖30个社区居委会,近900名网格员,7万余户超20万居民。检察院还对5个街道的兼职检察网格员开展了集中培训,全部完成检察官包格进驻的对接工作,对于群众反映的涉检问题,枫桥检察站将做到7日内程序性回复,3个月内实质性答复。成立不过一周的时间,检察院就依据居民反映问题获得多条有价值线索,通过办案还帮助了10余名弱势群体解决实际问题,化解了萌芽中的矛盾纠纷。

干在实处,走在前列。佳木斯将以更高的站位、更大的力度、更实的举措,将网格化管理工作进行到底,在社会治理体系和治理能力现代化建设的道路上阔步前行。