

小网格撑起社会治理大格局 小管家唱响“和为贵”主旋律

——任城区创新“四个一”机制推进市域社会治理现代化工作纪实

本报记者 李联葳 刘伟栋



全要素网格织密“一张网” 兜起社会治理大小事

社区是城市社会构成的基本单元,社区服务是基层社会治理的基础,而网格化管理就是社区治理的关键。2014年2月,根据省、市统一部署,任城区网格化管理工作正式启动,近年来,任城区不断加大社区网格化管理顶层设计,建立健全配套制度和运行机制,探索运用大数据、云计算等信息化手段,加快推进市域社会治理现代化,整合资源力量,实现多元共治“一盘棋”。积极推动资源力量向网格集聚,构建条块协同、共建共享的城市基层治理新格局。

在任城区网格化服务管理平台,输入居民相关信息,即可显示居民所处街道、小区、楼层、是否为流动人口等多项信息。截至目前,任城区网格化服务管理平台共采集总人口信息1162189条,流动人口99664条,房屋信息481599条,组织场所21264个,把辖区内的实有人口、实有房屋、实有单位、重点人员、区域地貌等要素全部展现在网格化平台上,做到基层社会治理工作底数清、情况明。“‘细化’、‘融合’、‘好用’”,不断加大投入力度,强化队伍建设,加快融网统网,提高服务能力,全面提升了网格化工作精准化、精细化水平。”任城区委政法委主要负责同志表示,深化网格化服务管理必须做好三个方面的文章。

每天入户,掌握实有人口相关变化以及新增出租房屋和新增入住人员走访登记。同时,做到困难群众每月必访、独居老人每月必访、残疾家庭每月必访、出租房屋每月必访、失业人员每月必访、留守儿童每月必访,以便及时了解群众需求,提供便捷、高效服务。任城区金城街道“6688”网格工作法,及时排查安全隐患,提供“全覆盖、无缝隙、零距离、精准式、高效率”实行了以“每日巡查、一口受理、全程跟踪、全员考核”为内容的工作运行机制。

在金城街道九花园社区网格会客厅,居民张磊坐在人字型办公桌旁,将问题反馈给网格员,并得了满意的答复。张磊说,这种座位不同于以往的柜式窗口,坐在这里每个人的位置都是一样,沟通没有距离。目前,任城区成立了区级和15个镇街、519个村(社区)网格化服务管理中心以及38个网格会客厅,依托302个网格党支部,建立以楼长为骨干,物业管理人员、业委会工作人员、居民代表参与的网格信息员队伍,在网格党支部的领导下开展收集社情民意、排查调处矛盾、维护治安秩序等工作,使党的领导充分体现在基层社会治理最末梢。1347名网格员按照岗位职责,认真开展工作,不断提升服务管理能力,切实把党的声音传递到每一户人家,把政府的服务管理延伸到社会最末梢,网格员队伍的网格化、精细化、精准化服务已成为服务居民群众的一道亮丽的“风景线”,“有事就找网格员”成为居民群众常挂嘴边的一句话。

智能化网格搭建“一平台” 提升市域社会治理新效能

9月15日上午9点05分,金城街道兴东社区网格员杨文,在社区巡查时,有居民反应金华小区路灯不亮,晚上出门存在安全隐患。当即她联系了兴东物业工作人员,随后将此事上传到了“智慧金城”平台,随后物业对金华小区院内的公共照明设施进行了集中检查、维修、更换灯泡。9月18日上午9点08分,杨文将维修信息和照片发布上传到平台,10分钟后,平台审核人员审核通过,该事件在平台上显示结案。

任城区委政法委将部门工作需纳入网格,可“下单”到网格中由网格员开展。建立事项办理流程机制,对网格难以处理的问题,上报区民生热线服务中心派单处置,部门处置结果报区网格中心进行备案、研判和监督。坚持行业部门平台对接、数据连接、信息共享、事件联动的原则,采用1+N的系统总体架构,依托一套网格化系统平台,支持构建N个网格化应用系统,以此满足各有关职能部门不同系统功能的需要。树标杆,当旗帜,任城区先后4次在中央、省、市社会治理工作会议上介绍了网格化工作经验做法,得到了中央省市领导的充分肯定,全国近30多个县市区慕名到任城区学习指导网格化工作。任城区网格化工作得到了来自辖区和社会各界的支持和认可,被居民亲切称为“格格”的网格员已成为任城区推进社会治理现代化的一支重要基层力量。

9月20日上午10点02分,金城街道红星西路,智能分析系统自动发现某饭店前有商贩沿街经营的情况,金城街道智慧金城服务中心值班人员发现报警信息后,通过远程喊话设备及时进行了劝导驱离。据金城街道网格中心主任吴德涛介绍,金城街道安装了320路视频监控、50台油烟净化监测器、65套远程喊话设备、180度全景鹰眼及智能分析系统。覆盖了街道辖区内36条背街小巷、21个在建工地、25家重点企业、50家餐饮单位以及15个社区服务大厅,对店外经营、游商小贩、扬尘治理、油烟监测、安全生产、社区值班等问题,实现了全时发现、智能识别、辅助判断、及时预警、科学分析。

目前,任城区与市中、任城两个公安分局的“雪亮工程”视频云平台以及环保、交通、住建、经信、煤炭、教体局、市场监管、民生热线等10余个部门的视频监控平台、数据信息系统以及15个镇街的网格化平台实现对接、互联互通。

同时成立了镇街网格化服务管理工作联动队,由镇街分管领导任队长,派出所、城管、市场监管、应急、环保、人社、民政、司法等基层站(所)负责人为成员,实现了工作联动、“镇呼区应”。截至目前,平台系统共收集发现问题168177件,已解决168055件,办结率在99.93%以上,服务质量逐步提高。

伴随着城市建设的加速推进,以及外来人口的不断涌入,城市管理和基层治理的难度越来越大。为有效解决这一问题,阜桥街道精心研发的多网融合社会治理网格化

平台系统及配套小程序已正式上线,可实现电脑终端和手机端同步操作。阜桥街道在传统网格化基础上,又引入智能视频监控智能分析系统作为街道“电子超脑”,“电子超脑”根据计算机视觉技术对监控场景的视频图像内容进行分析,提取场景中的关键信息,并形成相应事件和告警。”据阜桥街道办事处网格中心主任李贤磊介绍,借助计算机强大数据处理功能,对视频画面中海量数据进行高速分析,过滤掉用户不关心的信息,使得固定视频摄像头将可以变成全天候、自动化的“执法队员”,将城市管理从繁重的巡视工作中解脱出来,实现自动发现、自动告警、行为预警等智能化识别。

“如今,网格化管理一改过去先发生事情而后治之的被动治理,转变为预防为主、发现为主的常态化主动管理,通过实施网格化管理,做到了底数清、情况明、动态化管控。网格管理员拉近了与群众的距离,对矛盾纠纷及时发现、及早解决,避免了矛盾激化和上交。”任城区委政法委主要负责同志表示,下一步任城区委政法委将进一步完善统一的网格化工作准入机制、网格化服务管理工作制度、网格化平台信息系统安全管理制度、镇街“网格化联动队”“1-3-5”工作等机制,突出网格员队伍作用的发挥,全面提升网格化社会治理能力,为居民送上“定心丸”,为社区装好“稳定器”。

千余名“格格”组建“一团队” 激发社会治理服务新活力

政策咨询,事务代办,把居民交代的事记在心上,落实在行动上,网格员俨然成了居民的小管家。在采访中有网格员跟记者开玩笑,什么样的鞋子质量好,我们网格员都知道,平均日行一万多步,走遍网格内的每个角落,他们用脚步和勤劳的双手,守护着每个网格内的“小美好”。“作为一名基层网格员,每天和居民打交道,大多是一件件看起来鸡毛蒜皮、家长里短的小事,但如果不及时解决,就会影响居民的幸福指数。”阜桥街道枣店阁社区网格员刘梅认为,为居民及时排忧解难是网格员的首要职责。不论是在疫情防控期间,还是在日常治理中,社区事务千头万绪、纷繁复杂。为提升社区网格化管理水平,任城区在实践中不断探索。“在网格化服务管理工作开展之初,网格管理员是信息员、调解员和宣传员。他们走街串户,在收集社情民意的同时,排查化解矛盾纠纷、宣传政策法规成为群防群治力量的重要一环。”任城区网格中心综合指导科科长李学杰表示,网格化就是要切实把党的声音传递到每一户人家,把政府的服务延伸到社会的末梢。

据了解,为加强网格员队伍专业化建设,提升社会治理专业化水平,任城区委政法委坚持优化保障,稳定队伍。通过政府购买服务的方式,选配城市社区专职网格员898人,物建涉农镇街兼职网格员449人。区财政每年列支4500万元用于网格员的劳务报酬,并建立了工资逐步增长机制,专职网格员工作年限每增加一年,月工资增加80元,800元封顶;在此基础上,持有初级、中级、高级社工证的,月工资分别增加200元、300元、400元,表现优秀的优先充实进村(社区)“两委”班子或转为专职社区工作者,切实提高了工作积极性和队伍稳定性。同时,按照“专业人干专业事”的要求,在1347名社区网格员的基础上,又充分整合了159名环保、65名安全生产专业网格员,由区委政法委统筹协调、各镇街统一调度、各村(社区)统一使用、主管部门牵头管理,形成了“你中有我、我中有你、网络结对、工作补位”的良好局面。

既要帮好忙,还要当红娘。地处城区中心的阜桥街道,辖区内有8栋商业综合体,为服务商家,商圈网格应运而生。由于盲目投资,万达商业楼陡然间多了许多小型宾馆,公安、消防部门在走访中发现了这一问题,要求停业整顿。在走访商户时,万达商圈网格员王腾,发现了这一问题,怎么才能减小商户的损失呢?找到公安、消防部门了解政策,上门了解商户需求,这些小型宾馆商户同意了合作经营的建议,最终通过了公安、消防部门的验收。

网格便民服务圈打造“一目标” 畅通服务百姓“最后一百米”

“整日奔波于居委和小区之间,轻声细语帮忙宣传,没有节假日忘我工作,不分份内份外,只要群众需要认真去办,苦口婆心耐心调解邻里纠纷,舍生忘死奋斗在疫情防控一线,心中只有社区群众,唯独没有自己,百姓最需要和最离不开的人,亲近的人——网格员”。9月20日上午,阜桥街道牌坊街社区物资局宿舍居民赵传祥,将手写的诗歌《感受我心目中的网格员》,交给网格员董明月,表达对网格员的工作的认可。

年初,面对突如其来的疫情,怎么理发,让居民犯了愁,金城街道洸河社区网格员张野,发挥自身特长,主动向街道文明办、工会申请,利用休息时间为居民理发。1月27日晚上6点46分,张野接到了电话,济宁医学院附属医院援鄂医疗队第二天就要出征,医护人员需要在入住方舱医院前理发,接到电话后,在抗疫一线执勤的张野,给领导请假后,就赶往济宁医学院附属医院,为援鄂医疗队和抗疫一线的三十多位医护人员理发,期间,他一点也没敢休息,凌晨12点16分,张野拖着疲惫的身体回了家。

“别小看这网格,作用是实打实的!”近日,任城区阜桥街道一社区居民王卓谈起网格化管理对社区治理和服务带来的变化时,竖起大拇指。“如果说社区是基层治理的关键一环,网格就是基层治理的‘神经末梢’,联系便民服务最后‘一百米’。新冠肺炎疫情防控期间,网格员们恪尽职守、冲锋在前。他们为社区治理带来关爱与温暖。”阜桥街道牌坊街社区书记魏宽金告诉记者,疫情防控期间,该社区一栋楼出现疑似病例,44户居民,100多人隔离在家中,然后网格员通过建立微信群,变身物资采购员,每天上午买,下午送,14天隔离期结束后,许多多年互不认识的邻里,通过微信群成了交心的朋友。

“进得了门,说得上话,办得了事”是对一个合格网格员的基本要求。网格化服务管理工作就是要贴近百姓,服务百姓,网格员要善于发现老百姓身边最真实的问题。金城街道西孟社区杨玮宁,成功将一楼与二楼邻居长达六年的矛盾化解,一度对簿公堂的两人,又能在一起和谐相处;金城街道网格员王兢兢,疫情期间安抚隔离留学生,进行心里疏导,坚持每天帮助困难老人贴膏药;阜桥街道红星新村社区薛滨滨,合理将商户与商户、居民与商户、居民与居民关系处理的井井有条;阜桥街道津浦新区网格员徐丹琳,利用社区多护士、大夫的优势,联合辖区医院,开展送医上门。一个个普通的名字,一件件平常的事,他们用平凡的工作书写着自己多彩的青春,用敬业精神描绘着网格化美好蓝图。

