



石平

中央早就明确指出,加强和创新社会管理,事关巩固党的执政地位,事关国家长治久安,事关人民安居乐业,对继续抓住和用好我国发展重要战略机遇期,推动党和国家事业发展、实现全面建设小康社会宏伟目标具有重大战略意义。经过长期探索和实践,我国初步形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局。

文化路街道在具体实践探索中,强调社会管理的重心下移,按照主动发现、及时处理,加强街道对社区管理能力和处理速度,将问题解决在居民投诉之前。以网格化的方式,来整合社区资源,强化社区职能,提升社区服务,从而实现社区管理科学化、精细化和长效化。在把网格化管理做好、做实、做精、做细的过程中,通过健全服务网络,强化服务功能,改善社区管理,提高工作效能,实现了社区服务管理的全覆盖、全天候、零距离。有效发挥社区在创新社会治理、化解社会矛盾、维护社会稳定、促进社会和谐等方面的基础作用,小服务体现大关爱,十分可贵,值得效法。

摆布星罗小棋局 书写网格大文章

——市中区文化路街道网格化社会管理纪实

李修乾/文 吴琛 葛玺/图

亮点

探索社区管理: 为了极大地提高工作效率

星期一的上午,市中区文化路街道龙头社区居委会的会议室里都非常热闹。王占玲等7名社区网格员聚集在一起开会,社区书记刘爱香带着大家了解了近期街道安排的省级文明城市创建、联系服务群众大走访等重点工作任务,每名网格员又分别讲了一下各自负责的片区发生的一些事,刘书记认真在笔记本上记录着:市社家宿舍1号楼2名邻居因琐事吵架,已经进行了及时调解;龙腾家园小区内一处垃圾箱损坏,需要及时维修……开完会,7名网格员又都回到各自负责的片区,开始了新一天的巡查协管工作。

文化路街道共有12个社区,人口密集,社会管理形势比较复杂。社区居委会人员较少,事务繁杂,如何快速有效地发现各社区存在的问题并及时解决,是长期以来困扰该街道的一个难题。

街道先后投资30余万元,在全市率先成立了街道网格化社会管理指挥中心,腾出了30余平方米的办公室,配置了LED大电子显示屏和指挥系统,各社区也相应成立了网格化社会管理工作站,通过监控探头、数字通手机等设施,与街道指挥中心联网,可以随时发现并上报各社区的情况,实现了工作的数字化、专业化。网格化管理平台建成后,整合了大量的资源,除社情民意、矛盾纠纷调处工作外,还融入了城市管理、计划生育、安全生产、招商引资等大量具体事务,实际上已经成为了一个服务群众的综合性现代化工作平台。

为充实工作力量,街道从机关中抽调了3名85后年轻大学生到指挥中心专职从事督导调度的工作。每次点击,都意味着一个新信息的接收或处理。褚福真每天负责各类案件和信息的接收和分类,杨满负责信息的督办和汇总。通过平台,她们每天都可以接收处理各类有效民生诉求信息50多件。辖区各个小区和人员比较集中的地段,都可以通过平台进行实时监控,现场指挥和调度,极大地提高了工作效率。

网格化管理: 综合性现代化工作平台

所谓网格化管理,就是依托现代化平台,将辖区按照一定的标准划分成单元网格来进行统筹管理。文化路街道以社区为单位共划分为12个基本网格,每个基本网格以主次干道、背街小巷、河流、铁路为界又划分为43个基础网格,每个基础网格再以片区、楼栋为单位划分为122个单元网格,每个单元网格以200户左右为标准,三级网格均有专人负责,三级网格均有专人负责。

单元网格协管员是网格化管理工作的基本工作单位。为

有一部街道统一配备的市数字通终端机。协管员每天的工作,就是在各自负责的区域内走街串巷,及时发现存在的问题,并通过数字通终端机上传至街道指挥平台。总的来说,网格员在社区都发挥了“六大员”的作用:即政策宣传员、片区管理监督员、社情民意联络员、矛盾纠纷调解员、文明新风倡导员、民生信息采集员。

为了切实发挥好网格员的作用,调动起他们的工作

管理的范围内发现了野广告,不用打电话,直接顺手就帮助清理了。文化三村网格员李艳在化解了一起邻里纠纷后,主动到当事一方的两位老人家里去回访,说是社区马书记让来看望老人的,直到老人拉着社区书记的手道谢的时候,居委会人才完全了解了事情的经过。

用心的工作换来了莫大的信任,市委社区党支部书记马玲感慨地说:“网格员就是社区的手和腿,是社区的眼睛和嘴

门为每个社区拨付了15万元的为民服务专项经费,用于集中解决安装路灯、维修下水道、道路维修和卫生清洁。文化路街道还自行配套了100余万元对文化一、二、三、四村的1.6万平方米道路、院落、花园进行了硬化、修补。据统计,此次为民服务专项经费将为文化路街道辖区居民“点亮”路灯256盏,增设垃圾桶181个,疏通下水道1970米,清理化粪池6个,修补道路13482平方。截至目前,除道路修补、硬化工作因天气原因延迟外,路灯安装、下水道疏通、垃圾箱安置等工作都在按计划施工,预计明年1月中旬前可全面完工。

走在文化路街道辖区的居民小区里,居民主动告诉我们:“现在咱小区路越来越好走了,环境越来越好了,人心也越来越亮堂了!”这说明什么?说明政府和老百姓的距离更近了。在2013年群众满意度测评中,文化路街道在全区排名靠后。经过街道上下齐心协力,2014年的群众满意度测评中,街道排名正在稳步攀升。

文化路街道党委书记杨秋介绍说:“网格化社会管理是符合社会发展的一项创新,极大地整合了资源,提高了工作效率。其出发点是群众满意,评价这项创新的核心就是管用、认可。”管用,就是群众的诉求能够得到有效地传递、回应和办理;认可,就是群众真正对政府的工作满意和称赞。

小小网格员,发挥了大作用。网格化社会管理,也正更广泛地融合着政府的各项工作,使之更加规范和条理。龙凤社区通过汇总居民诉求发现,许多居民提出了文化四村没有暖气的问题。社区经过认真研究,召开了居民代表会议,筹集了资金1700万元,向热力公司提出了申请,为文化四村安装了暖气。工程共涉及居民2100户,安装供暖面积15万平方米,工程已于10月4日动工,预计1月份可全面完工,文化四村的居民即将告别近三十年没有集中供暖的历史。

市中区党员干部直接联系服务群众第二次集中走访活动正在如火如荼地开展。文化路街道的网格员们更加忙碌了,街头巷尾、楼道院落里处处都有他们的身影。他们堪比政府和群众的连心锁,又像群众邻里之间的润滑油,逐步发挥着越来越重要的作用,更让幸福、文明市中的建设,一步一个脚印地扎实推进!

巴,他们在外面就代表着我们社区居委会。”有了现代化的网格指挥平台,有了辛勤工作的网格员,街道和辖区社区的大量日常工作就得以全面理顺和消化,街道和社区也腾出了更多的精力去提高经济发展水平、办好惠民工程。截至2014年11月底,今年街道的财政收入已经完成2978万元,提前超额完成了全年的任务目标。

有了足够的精力和财力,街道和社区才更有底气去解决居民反映的各类民生诉求。今年街道通过网格化管理平台汇总的各类民生诉求共有1046件,均安排专人督促各社区和部门进行了认真办理和回复,严格责任分工,细化办理流程,强化制度保障,确保条件不成熟暂时无法办理的,也都由社区和网格员对居民进行了一一回复解释。截至目前,已完全办结995件。

网格化社会管理 符合社会发展的一项创新

为了解决好民生诉求,街道想方设法筹集资金。市中区在资金紧张的情况下,依然专

选了选好单元网格协管员,各社区都着实下了一番功夫。南龙头社区党支部书记田家峰向记者介绍:“网格员主要从那社区主动帮助社区开展工作、热心调解邻里纠纷、经常向社区提供有价值的意见和建议的人中选择。我们社区几个人经常去小区里走走转转,听居民拉呱,从居民口中听到了好些口碑好的热心人,这让我们在选聘时心里有了底。最终,按照‘社区聘、社区用、社区管’和自愿、就近的原则,各社区选择了一批退休、身体健康、年龄在50岁左右、热心并善于做群众工作的老党员干部、老人代表和政协委员、老教师、社情民意观察员进入候选,经过初审、面试、综合审核等环节,坚持宁缺毋滥,最终选定了单元网格协管员122名。

除了勤快和热心,网格员还做到了‘有心’。振华社区网格员李兰,坚持每天都必须入户与居民交流,从不间断;光明北社区的网格员宁东琴,挨家挨户给居民做工作,号召居民集资维修了破损的下水道;孔庄社区网格员林娟,义务帮助清理垃圾,感动得居民主动到社区交纳卫生费……每名网格员手中,都

积极性,街道和社区都做了大量的工作。社区与义务协管员签订义务协管责任书,并按相关标准发放一定的生活补助。对不能正常履行职责的协管员及时进行淘汰和调整,有效激发了网格员的工作热情。街道统一制订了网格化管理的相关工作标准、流程,加强了对社区的调度和考核。建立了周一例会制度、数字通手机管理制度、网格化管理考核淘汰制度等一系列规章制度,对网格员提出了明确的要求,确保人员到位、胜任。

网格员: 社区居委会工作得力助手

让人感动的是许多网格员在做好本职工作的同时,还主动帮助社区居委会分担压力,站在居委会的立场上去处理问题,真正成为了社区居委会工作不可或缺的得力助手。市委社区网格员周花大姐的车筐里一直放着一个钢丝球和小铁铲,后来得知,每个网格员车筐里或包里都会放着钢丝球和小铁铲,原来,他们都是用来随时清理野广告。只要发现,无须清理,立即清理,而且网格员之间都很团结,在别的网格员

抓好惠民工程 不断加强城市建设管理

市中讯 今年以来,文化路街道以创建省级文明城市为核心,以四城同创为抓手,建设惠民工程,不断加强城市建设和管理。

该街道以创建省级文明城市为核心,扎实推进国家森林城市、国家园林城市、国家卫生城市等“四城同创”,打造生态宜居环境。按照属地管理的要求,加大执法力度,加强日常管理,集中解决占道经营、乱摆乱放、乱搭建等“脏乱差”反弹问题,今年已经拆除违建建设3000余平方米,规划停车位300个。街道还加强绿化补植,修建小区游园,建设生态景观,目前已新建绿化面积8000平方米。

该街道切实抓好惠民工程建设,提升城区环境的同时,给

辖区居民出行、居住带来极大便利。配合实施了东沙河改造、城区旱厕改造、路灯亮化工程等13项全区惠民实事工程,着力探索城市管理的长效机制,重点解决群众反映强烈的环境问题。街道先后投资200余万元,对部分老旧小区进行了集中整治,在市政府宿舍、文化二村、三村修整了道路,对居民反映强烈的振华小区菜园子进行了彻底拆除,硬化了路面,新建了花园,拆除东沙河西岸的违章建筑,修建了花楼墙,彻底杜绝了违章建筑不断反弹的势头。同时配合全区旱厕改造工程,新建公厕5座,改建旱厕11座,全部完成了预期任务。

该街道积极推进环卫体制一体化工作,建立起环境卫生

市中讯 为把党的群众路线教育实践活动落到实处,切实转变工作作风,文化路街道大力推行厉行节约、反对铺张浪费机制,积极打造节约型机关。

该街道加强领导,明确责任。及时成立了厉行节约工作专项领导小组,形成以党委书记为第一责任人、党政齐抓共管的厉行节约工作领导机制。先后召开街道、社区各级会议,传达贯彻上级文件精神,分解工作任务。开展集中学习活动,邀请了区检察院副检察长和预防科科长作了预防职务犯罪的专题辅导报告,组织各小组进行了学习和讨论,使机关和社区每名工作人员都对作风建设、厉行节约的有关要求有了深入的理解。

该街道健全制度,强化管理。进一步完善有关规章制度及配套措施,加强预算支出管理,严格执行各项费用支出审批制度,实行以制度管人管事,严格控制各项开支的工作新局面。设立了举报电话和举报信箱,进一步健全了招待制度、公务用车使用制度、重大事项民主决策等制度。对车辆购置及运行、公

文化路街道积极打造节约型机关

务接待、用电、用水、用油进行了压缩,制定了缩减指标及具体的保障措施,提出了各项经费支出压缩、降低、削减的具体指标并进行了公示。同时根据《严禁公车私用》的要求,对街道公务用车配备、使用和管理情况进行了登记排查、上报和公示,严肃公务用车管理规定,以行政“一把手”为第一责任人,认真贯彻落实公车使用制度,坚决制止公车私用。

该街道注重细节,厉行节约。将推行节约作为日常工作的基本原则,做到节约每一度电、每一滴水、每一升油、每一个电话。积极推广使用节能灯具,要求做到出门随手关灯,杜绝“白昼灯”“无人空调”等能耗空放现象。计算机、打印机、用水设备等办公电器设备不使用时要及时关机。下班后,值班人员巡查办公室、会议室,发现未关灯和水等情况,通知相关人员处理,并在

第二天的点名会议上进行公开。同时,进一步精简会议活动流程,提倡开短会、发短文,提高效率。从严控控制公务接待费支出,严格落实了工作日中午无例外禁酒的规定。

该街道严格要求,加强督查。成立了纪检监察、党政办人员为主的督导组,强化对各部门和社区改进工作作风、加强廉洁自律情况的监督检查,采取听取干部汇报、督查组进社区督查、民主测评等有效措施,对重点工作落实和规章制度执行情况进行常态化、全天候督查,坚决杜绝执行不力、铺张浪费、作风粗暴、效率低下等损害群众利益、伤害群众感情的不正之风。

(吴琛 葛玺)



网格管理员入户走访



集中走访征求群众意见



街道网格化社会管理服务中心



社区每周一召开网格员例会



振兴北里正在安装路灯